

Decreto 299/1999, do 14 de outubro, polo que se establece o currículo do ciclo formativo de grao superior correspondente ó título de técnico superior en axencias de viaxes.

A Lei Orgánica 1/1990, do 3 de outubro, de Ordenación Xeral do Sistema Educativo, dispón no seu artigo 4 que lles corresponde ás Administracións educativas competentes establece-los currículos dos ciclos formativos.

En aplicación do devandito artigo, de acordo coas atribucións recollidas no Estatuto de Autonomía, no Real Decreto 1763/1982 sobre traspaso de funcións e servicios da Administración do Estado á Comunidade Autónoma de Galicia en materia de educación e no Real Decreto 676/1993, do 7 de maio, que establece as directrices xerais sobre os títulos de formación profesional e as súas ensinanzas mínimas, díctase o Decreto 239/1995, do 28 de xullo, polo que se establece a ordenación xeral das ensinanzas de formación profesional e as directrices sobre os seus títulos na Comunidade Autónoma de Galicia, determinando os aspectos que deben cumprí-los currículos dos diferentes ciclos formativos.

O Real Decreto 2215/1993, do 17 de decembro, establece o título de Técnico Superior en Axencias de Viaxes e as súas correspondentes ensinanzas mínimas, en consonancia co devandito Real Decreto 676/1993.

O Real Decreto 1411/1994, do 25 de xuño, completa o Real Decreto 2215/1993, do 17 de decembro.

O Real Decreto 1635/1995, do 6 de outubro, adscribe o profesorado dos Corpos de Profesores de Ensinanza Secundaria e Profesores Técnicos de Formación Profesional ás especialidades propias da formación profesional específica.

O Real Decreto 777/1998, do 30 de abril, polo que se desenvolven determinados aspectos da ordenación da formación profesional no ámbito do sistema educativo, completa a ordenación básica relativa a estas ensinanzas.

Seguindo os principios xerais que rexerán a actividade educativa, recollidos nos preceptos anteriores, o currículo dos ciclos formativos da formación profesional específica establécese de xeito que permita a adaptación da nova titulación ó eido profesional e de traballo na realidade socioeconómica galega e ás necesidades de cualificación do sector productivo da nosa economía, tendo en conta a marxe suficiente de autonomía pedagóxica que posibilite ós centros adecua-la docencia ás características do alumnado e ó contorno sociocultural do centro.

Isto require o posterior desenvolvemento nas programacións elaboradas polo equipo docente do ciclo formativo que concrete a adaptación sinalada, tomando

como referencia inmediata as capacidades profesionais que definen o perfil profesional do Título. Estas permitirán realiza-lo rol do posto de traballo en actividades específicas que producen resultados concretos, dirixi-las variacións que se dan na práctica do traballo e nos procesos productivos, actuar correctamente ante anomalías, dirixi-lo conxunto do traballo e acada-los obxectivos da organización, así como establecer prioridades e actuar en coordinación con outros departamentos.

O currículo que se establece no presente Decreto desenvólvese tendo en conta os obxectivos xerais que fixan as capacidades que o alumnado debe acadar ó finaliza-lo ciclo formativo, e describen o conxunto de aptitudes que configura a cualificación profesional, así como os obxectivos dos distintos módulos profesionais, expresados neste Decreto como capacidades terminais elementais, que definen en termos de resultados avaliábles o comportamento, saber e comprender, que se require do alumnado para acada-los logros profesionais do perfil profesional.

Estas capacidades acádanse a partir duns contidos mínimos necesarios de tipo conceptual, procedemental e actitudinal, que proporcionarán o soporte de información e destreza precisos para desenvolver comportamentos profesionais, tanto no aspecto tecnolóxico como de valoración funcional e técnica. Estes contidos son igualmente importantes xa que todos eles levan a acada-las capacidades terminais elementais sinaladas en cada módulo. Preséntanse agrupados en bloques que non constitúen un temario nin son unidades compartimentadas que teñan por si mesmas sentido, a súa estrutura responde a aquilo que deberá ter en conta o profesorado á hora de elabora-las programacións de aula e a orde na que se presentan non implica secuencia.

O proxecto integrado, que se inclúe neste ciclo formativo, permite comprender globalmente os aspectos sobresaíntes da competencia profesional característica do título que foron abordados noutros módulos profesionais. Ademais, integra ordenadamente distintos coñecementos sobre organización, características, condicións, tipoloxía, técnicas e procesos que se desenvolvan nas diferentes actividades productivas do sector ó que corresponda o título e, ó mesmo tempo, permite adquirir coñecementos, habilidades, destrezas e actitudes que favorecen o desenvolvemento daquelas capacidades relacionadas coa profesión que, sendo demandadas polo contorno productivo en que radica o centro, non puideron ser recollidas no resto dos módulos profesionais.

A inclusión do módulo de formación en centros de traballo (F.C.T.) posibilita que o alumnado complete a competencia profesional acadada no centro educativo, mediante a realización dun conxunto de actividades productivas e/ou de servicios -contidos- do centro de traballo. Estas actividades de referencia poden ser modificadas ou substituídas por outras que, adaptándose mellor ó proceso

productivo ou de servizos do centro de traballo, conduzan á adquisición das capacidades terminais deste módulo.

Os centros educativos disporán dun determinado número de horas que lles permitirán realiza-lo desenvolvemento curricular establecendo os obxectivos, contidos, criterios de avaliación, secuencia e metodoloxía que respondan ás características do alumnado e ás posibilidades de formación que ofrece o seu contorno.

Por todo isto, por proposta do Conselleiro de Educación e Ordenación Universitaria, co informe do Consello Galego de Ensinanzas Técnico-profesionais e do Consello Escolar de Galicia, e logo de deliberación do Consello da Xunta de Galicia na súa reunión do día catorce de outubro de mil novecientos noventa e nove,

DISPOÑO

I. TÍTULO, PERFIL E CURRÍCULO

Artigo 1.- Identificación do título

1. Este Decreto establece o currículo que será de aplicación na Comunidade Autónoma Galega para as ensinanzas de formación profesional relativa ó título de Técnico Superior en Axencias de Viaxes, regulado polo Real Decreto 2215/1993, do 17 de decembro, polo que se aproban as ensinanzas mínimas e completado polo Real Decreto 1411/94, do 25 de xuño.

2. A denominación, nivel de formación profesional e duración do ciclo formativo son as que se establecen no apartado 1 do anexo deste Decreto.

Artigo 2.- Perfil profesional

A competencia xeral, capacidades profesionais, unidades de competencia, realizacións e criterios de realización, dominio profesional, así como a evolución da competencia e a posición no proceso productivo que definen o perfil profesional do título son as que se establecen no apartado 2 do anexo deste Decreto.

Artigo 3.- Currículo do ciclo formativo

O currículo do ciclo formativo é o que se establece no apartado 3 do anexo deste Decreto, sendo as capacidades terminais elementais os resultados avaliábeis de cada módulo.

II. ORDENACIÓN ACADÉMICA E IMPARTICIÓN

Artigo 4.- *Admisión de alumnado*

Os criterios de prioridade na admisión de alumnado para acceder a este ciclo formativo en centros sostidos con fondos públicos son os que se expresan no apartado 4.1 do anexo deste Decreto.

Artigo 5.- *Profesorado*

1. As especialidades do profesorado con atribución docente nos módulos que compoñen este título son as que se expresan no apartado 4.2.1 do anexo deste Decreto.

2. As materias de bacharelato que poden ser impartidas polo profesorado das especialidades relacionadas no presente título, son as que se expresan no apartado 4.2.2 do anexo deste Decreto.

3. As titulacións declaradas equivalentes a efectos de docencia, son as que se expresan no apartado 4.2.3 do anexo deste Decreto.

Artigo 6.- *Espacios e instalacións*

Os requisitos de espacios e instalacións que deben reuni-los centros educativos para a impartición do presente ciclo formativo son os que se determinan no apartado 4.3 do anexo deste Decreto.

Artigo 7.- *Validacións, correspondencias e acceso a estudos universitarios*

1. Os módulos susceptibles de validación por estudos de Formación Profesional Ocupacional ou correspondencia coa práctica laboral son os que se especifican, respectivamente, nos apartados 4.4.1 e 4.4.2 do anexo deste Decreto.

2. Sen prexuízo do anterior, por proposta dos Ministerios de Educación e Cultura e de Traballo e Asuntos Sociais, poderanse incluír, no seu caso, outros módulos susceptibles de validación e correspondencia coa formación profesional ocupacional e a práctica laboral.

3. As persoas que cursen este ciclo formativo poderán unha vez que o superen acceder ós estudos universitarios que se indican no apartado 4.4.3 do anexo deste Decreto.

Artigo 8.- Distribución horaria

1. Os módulos profesionais deste ciclo formativo organizaranse segundo se establece no apartado 4.5 do anexo deste Decreto.

2. As horas de libre disposición que se inclúen neste apartado serán utilizadas polos centros educativos para reforzar, nos módulos asociados a unidades de competencia, as capacidades de formación profesional de base ou de formación profesional específica, para lles dar resposta ás características dos alumnos, e ter en conta as necesidades de desenvolvemento económico, social e de recursos humanos do seu contorno socioproductivo.

Disposición adicional única

A Consellería de Educación e Ordenación Universitaria poderá adecua-las ensinanzas deste ciclo formativo ás peculiares características da educación a distancia e da educación de persoas adultas, así como ás características dos alumnos con necesidades educativas especiais.

Disposición derradeira primeira

Autorízase o conselleiro de Educación e Ordenación Universitaria para dictar cantas disposicións sexan precisas, no ámbito das súas competencias, para a execución e desenvolvemento do disposto no presente Decreto.

Disposición derradeira segunda

O presente Decreto entrará en vigor o día seguinte ó da súa publicación no "Diario Oficial de Galicia".

Santiago de Compostela, catorce de outubro de mil novecientos noventa e nove

Manuel Fraga Iribarne
Presidente

Celso Currás Fernández
Conselleiro de Educación e Ordenación Universitaria

1 Identificación do título

- Denominación: Axencias de viaxes.
- Nivel: Formación Profesional de Grao Superior.
- Duración: 1.400 horas.

2 Perfil profesional

2.1 Competencia xeral

Os requirimentos xerais de cualificación profesional do sistema productivo para este técnico son:

- Programar, organizar, operar e controlar viaxes combinadas, vender dereitos de uso de servizos turísticos, administrar unidades ou departamentos específicos de axencias de viaxes e participar no desenvolvemento dos seus programas comerciais.

2.2 Capacidades profesionais

2.2.1 Capacidades técnicas

- Reservar e vender dereitos de uso de servizos e produtos turísticos.
- Calcular e determinar tarifas o prezos de diferentes servizos turísticos.
- Emite-los documentos de reserva, de confirmación e pagamento correspondentes.
- Desenvolve-la xestión administrativa dunha axencia de viaxes en relación cos prestatarios dos seus produtos.
- Verificar que os produtos se corresponden cos pedidos realizados e coa documentación soporte solicitada.
- Desenvolve-la xestión administrativa dunha axencia de viaxes en relación cos clientes.
- Emite-la documentación e información adecuada para facilita-la venda e da-lo asesoramento técnico correspondente.
- Interpreta-las demandas informativas e solicitudes de servizos que formulen os clientes.
- Analizar datos, feitos e circunstancias e obter conclusións que permitan facer previsións fundamentadas e realistas para unha posterior planificación.
- Comunicarse, polo menos, en dúas linguas estranxeiras, oralmente e por escrito, con clientes e provedores.
- Asesora-los clientes sobre destinos, produtos, servizos e tarifas.
- Vender dereitos de uso de servizos e produtos turísticos e de viaxes.
- Controlar e inventaria-lo material e documentos propios e de provedores, e confeccionar partes de vendas de provedores.
- Cobrar e reintegra-los importes cargado ou acreditados ós clientes por vendas ou devolucións e dereitos de uso de servizos.
- Controla-las contas de clientes con crédito e xestiona-lo cobro dos importes vencidos.
- Efectuar operacións varias de tesourería e controla-las contas de bancos e caixas.
- Confeccionar orzamentos da unidade ou departamento da súa responsabilidade.

- Recoller e analizar información que sexa útil para a definición do plan de marketing da axencia de viaxes.
- Avaliar e controla-los ingresos, custos e rendibilidade da súa unidade ou departamento para conseguir un adecuado seguimento económico-administrativo.

2.2.2 Capacidades para afrontar continxencias

- Adoptar actitudes de empatía cos clientes para adapta-la información ás solicitudes de diferentes servicios turísticos
- Delimitar servicios e facer diversas propostas adaptadas ós clientes das axencias de viaxes.
- Solucionar problemas concretos que poidan xurdir durante a prestación do servicio turístico.
- Atende-las reclamacións dos usuarios relacionadas coa venda dos servicios das axencias.
- Informa-lo cliente sobre os seus dereitos ante calquera anomalía producida durante a viaxe.
- Recoñecer, interpretar, identificar e buscar solucións ós posibles problemas que poidan presentarse no desenvolvemento e xestión dun servicio
- Afrontar dificultades que se presenten na concreción e venda dun servicio ós clientes.
- Buscar unha solución improvisada ante unha petición urxente dunha viaxe ou doutro servicio propio dunha axencia de viaxes.
- Percibi-las posibles dificultades que poidan levar consigo a venda e a realización dun servicio turístico con provedores ou outros intermediarios.
- Propor diferentes vías de solución dun problema concreto de organización, xestión e comercialización dunha axencia de viaxes.
- Controla-las liquidacións de vendas e facturas de provedores e resolver discrepancias e outras incidencias contable-administrativas.

2.2.3 Capacidades para a dirección de tarefas

- Planificar e executar programas de actuación das diferentes unidades de produción ou departamentos específicos das axencias de viaxes.
- Organizar con eficacia os recursos e planifica-lo tempo dispoñible do departamento/área de servicio da axencia de viaxes onde desenvolve a súa actividade.
- Integra-lo persoal ó seu cargo e controla-los resultados das diferentes actividades.
- Planificar programas de acción comercial propias das axencias de viaxes.
- Administrar e xestiona-lo desenvolvemento do departamento comercial, detectando as oportunidades e as ameazas do mercado.
- Organizar e dirixi-lo traballo doutros técnicos de nivel inferior.
- Desenvolver accións de motivación para os seus colaboradores.
- Participar activamente en procesos de decisión de forma creativa e decisiva, desenvolvendo unha actitude crítica constructiva e aportando solucións e alternativas.
- Organizar, controlar e facer efectivas viaxes combinadas, tanto individuais como de grupos.
- Organizar, controlar e facer efectivas viaxes de incentivos, congresos e outras modalidades que poidan xurdir.

- Xestiona-la prestación dos servicios segundo condicións previstas, pactadas e acordadas coa filosofía establecida pola empresa.
- Operar e controlar conxuntos complexos de prestación de prestacións de servicios turísticos.
- Planificar, organizar e controlar todo tipo de acontecementos (congresos, convencións, simposios, etc).
- Determina-las características da oferta de servicios que se van deseñar, así como os obxectivos e plans da súa área de responsabilidade.
- Organiza-los recursos necesarios, determinando a estrutura eficiente que dea lugar a uns procesos adecuados e rendibles.
- Dirixir e coordina-lo persoal para dar unha alta capacidade de resposta ás necesidades dos clientes involucrándoo nos obxectivos da empresa/axencia.
- Organizar, executar e controlar na unidade ou departamento da súa responsabilidade a política de calidade definida.
- Organizar, preparar e controla-lo desenvolvemento de accións comerciais no departamento ou área da súa responsabilidade.

2.2.4 Capacidades para adaptarse ó medio

- Responder con flexibilidade ante o contorno productivo e facer fronte de forma eficaz ás novas situacións.
- Adaptarse ós diversos postos de traballo das diferentes empresas de intermediación do sector turístico, tendo en conta as peculiaridades do proceso productivo das axencias de viaxes en Galicia.
- Executar diferentes tipos de tarefas que poidan xurdir nun departamento alleo ó seu e que presente sobrecarga de traballo.
- Manter relacións interdepartamentais periodicamente para unha mellor eficacia e eficiencia técnica e posibilita-la toma de decisións para cumprir cos obxectivos da empresa.
- Desenvolver programas e accións de comunicación interna para transmitir unha boa imaxe ó cliente externo.
- Adaptarse ós diferentes ciclos de mercado para satisfacer-las expectativas dos clientes.
- Elaborar viaxes combinadas que resulten adecuados para a súa oferta no mercado ou para satisfacer-las demandas da clientela.
- Emitir documentos de confirmación e/ou pagamento que acrediten o dereito do cliente a recibilos servicios contratados.

2.3 Responsabilidade e autonomía nas situacións de traballo

Nos postos de traballo de nivel inferior ó Técnico Superior en Axencias de Viaxes dependerá funcionalmente de xefes de departamento ou unidades de produción e de responsables de certos departamentos "staff" específicos das axencias de viaxes.

Nos niveis superiores previstos (xefe de unidade ou departamento e responsable de delegación), terá dependencia de directores de centros productivos, de directores de áreas funcionais e de directores de división.

Este técnico é autónomo nas seguintes actividades:

- Asesoramento e información a clientes.
- Reserva, emisión e venda de dereitos de uso de servizos turísticos e de viaxes.
- Programación, organización, operación e control de viaxes combinadas e outros conxuntos complexos de prestacións.
- Administración de unidades de produción ou departamentos específicos de axencias de viaxes.

Pode ser asistido en:

- Organización, execución e control de accións comerciais propias das axencias de viaxes.
- Xestión económico-administrativa do establecemento.

Debe ser asistido en:

- Definición de obxectivos, plans e orzamentos do seu departamento.
- Elaboración de instrucións e procedementos relacionados co control de calidade.

2.4 Unidades de competencia

1. Vender dereitos de uso de servizos turísticos e de viaxes, e programar, organizar, operar e controlar viaxes combinadas.
2. Levar a cabo a xestión administrativa interna e a externa derivada das relacións económicas con clientes e provedores.
3. Organizar e controlar unidades de produción ou departamentos específicos de axencias de viaxes.
4. Organizar, executar e controla-lo desenvolvemento de accións comerciais da axencia de viaxes na unidade ou departamento da súa responsabilidade.

2.5 Realizacións e dominios profesionais

2.5.1 Unidade de competencia 1: Vender dereitos de uso de servizos turísticos e de viaxes, e programar, organizar, operar e controlar viaxes combinadas

Nº	Realizacións	Criterios de realización
1.1	Asesora-los clientes sobre destinos, produtos, servizos e tarifas, de modo que se satisfagan as súas necesidades de información, se xere confianza e se esperte o interese de compra.	<ul style="list-style-type: none">• Interpretou e identificou acertadamente as necesidades do cliente en función das súas demandas informativas.• Requiriu e rexistrou, no soporte prede-terminado pola empresa, os datos do solicitante e da súa petición de información.• Utilizou de forma eficiente os soportes informativos e os medios de comunicación que lle permiten acceder a toda a información e datos necesarios.• Aplicou con precisión, utilizando para iso medios informáticos, electrónicos e manuais, técnicas de cálculo e determinación de tarifas e prezos, e comprou e considerou, con criterio profesional e en función das demandas específicas do cliente, as características dos destinos, produtos e servizos.• Informou o cliente das dispoñibilidades existentes, aconsellándolle o servizo que mellor satisfai as súas necesidades.• Utilizou con naturalidade e eficacia os efectos descritos anteriormente, técnicas de comunicación e de venda, prestando un servizo de calidade co fin de conseguila satisfacción do cliente, xerar a súa confianza e esperta-lo seu interese de compra.• Rexistrou, no soporte previsto para iso, os datos da información aportada.• Efectuou un seguimento do cliente encamiñado a logra-la venda do servizo.• Utilizou, polo menos, dous idiomas distintos ó galego ou español para se comunicar con clientes que descoñecen estas linguas.
1.2	Vender dereitos de uso de servizos e produtos turísticos e de viaxes, satisfacendo as necesidades do cliente e obtendo ingresos e rendementos óptimos para a empresa.	<ul style="list-style-type: none">• Atendeu as demandas de servizos, interpretando e identificando as necesidades do cliente.• Rexistrou, en soportes predeterminados pola empresa, os datos necesarios do cliente e da súa solicitude de servizos.

- Utilizou de forma eficiente os soportes informativos e os medios de comunicación que permiten acceder a toda información e datos relativos á petición do cliente.
- Aplicou con precisión, utilizando para isto os medios informáticos, electrónicos e manuais, técnicas de cálculo e determinación de tarifas e prezos dos servizos e produtos turísticos, e efectuou a previsión de gastos de xestión que orixinaría a súa venda.
- Comprou e considerou, con criterio profesional e en función das demandas específicas do cliente, os servizos e produtos turísticos e as súas tarifas, ofertándolle as dispoñibilidades existentes e informándoo das súas características, así como dos posibles gastos de xestión, ademais de aconsellarlle o que mellor satisfai as súas necesidades.
- Utilizou con naturalidade e eficacia técnicas de comunicación e de venda, prestando un servizo de calidade, xestionando o seu tempo eficientemente e logrando a satisfacción do cliente e o peche da venda.
- Incluíu toda a información requirida no soporte de rexistro da venda.
- Determinou o importe que se lle debe cobrar ó cliente, ben sexa en concepto de total debido ou de depósito a conta.
- Utilizou, polo menos, dous idiomas distintos do galego ou o español para comunicarse con clientes que descoñecen estas linguas.

1.3 Elaborar viaxes combinadas que resulten axeitadas para a súa oferta no mercado ou para satisfacer as demandas da clientela.

- Determinou o itinerario e as características da viaxe combinada que vai elaborar, en función do mercado e segmento ó que se destina ou das demandas específicas do cliente, aplicando para isto os coñecementos sobre os destinos, recursos e servizos turísticos.
- Considerou e seleccionou os servizos que conveña incluír na viaxe combinada, así como os posibles prestatarios dos mesmos, utilizando para isto os soportes informativos e medios de comunicación máis apropiados.
- Obtivo dos prestatarios as cotizacións dos servizos e seleccionou aquelas coa mellor relación calidade/prezo, aplicando neste proceso técnicas de comunicación e negociación e manexando con profesionalidade os distintos soportes informativos.
- Realizou o orzamento da viaxe determinada (custos, retribucións a minoristas, marxes de beneficio, prezos de venda, limiares de rendibilidade, etc).
- Estableceu as características de presentación da viaxe combinada e deseñou a súa oferta final, envorcándoa no soporte apropiado, ben sexa para a súa presentación directa ó cliente (nos casos de produto elaborado "á demanda") ou ben para a pasar ós responsa-

bles da súa comercialización (nos casos de produto "para a oferta").

- 1.4** Xestiona-la prestación dos servizos de modo que esta se produza segundo as condicións previstas e pactadas.
- Utilizando os medios de comunicación máis eficientes en cada caso, xestionou cos prestatarios a reserva e confirmación dos servizos dos que se venderon os dereitos de uso, aplicando as técnicas apropiadas que produzan a mellor garantía de prestación nos termos pactados co cliente.
 - Comunicoulle ó cliente a situación na que queda a petición de reserva efectuada ó proveedor (confirmación, denegación ou situación de espera), asegurándose de que é perfectamente entendida e aceptada.
 - No caso de situación de espera, efectuou o seguimento oportuno, mantendo informado o cliente das novas xestións realizadas.
 - No caso de denegación definitiva da reserva polo prestatario, ofertoulle ó cliente servizos alternativos.
 - No suposto de confirmación do servizo, se iso resulta conveniente para unha maior garantía de prestación ou se é así requirido polo proveedor, preveu o procedemento de reconfirmación.
 - Informou o cliente da situación definitiva da reserva.
 - Nas datas previstas, executou os procedementos de reconfirmación, cubrindo os documentos para o efecto, tanto de carácter interno como externo, e requirindo do departamento correspondente a formalización de posibles depósitos ou pre-pagamentos.
- 1.5** Emite-los documentos de confirmación e/ou pagamento que acrediten convenientemente o dereito do cliente a recibir-los servizos contratados.
- Unha vez obtida a confirmación dos servizos vendidos estableceu, en función dos requirimentos do cliente, das normativas dos provedores dos servizos e das directrices internas, as datas de emisión dos documentos de confirmación e/ou pagamento cos que o cliente demostrará ante os prestatarios o seu dereito a recibir eses servizos.
 - Con carácter previo á emisión, confirmou co cliente a modalidade de pagamento que vai utilizar para os efectos de inclusión deste dato nos documentos que así o requiran.
 - Seleccionou os documentos propios e/ou de provedores que se deban emitir e que correspondan a cada tipo de servizo contratado e á modalidade de pagamento elixida.
 - Consultou e confirmou, nos casos necesarios e nos soportes informativos adecuados, as características de emisión e os datos que se deban incluír en cada documento.

- Emitiu, manual ou mecanicamente, ou por medios informáticos, os documentos previstos, aplicando as técnicas de emisión correspondentes a cada caso.
- Comprobou a coincidencia dos datos incluídos nos documentos cos da reserva/confirmación do servizo, separando, distribuindo e arquivando as súas copias, identificándoas e referenciándoas debidamente a efectos de control e localización.
- Escolleu o material complementario de carácter informativo que debe acompañalos documentos emitidos, incluíndo, se o considerou necesario, copias das mensaxes ou documentos de confirmación dos prestatarios dos servizos.
- Preparou a entrega de documentación utilizando soportes e material complementario apropiados e procedendo á súa entrega ou remisión ó cliente.
- Confeccionou ou cubriu os documentos internos e/ou externos previstos para o control das prestacións, remitíndollos ós prestatarios dos servizos, ós guías e acompañantes dos clientes e ós responsables de control.
- Incluíu no rexistro da venda os datos dos documentos emitidos, procedendo ó peche dese rexistro e á distribución e arquivo das súas copias, segundo o procedemento establecido pola empresa.

1.6 Operar e controlar conxuntos complexos de prestacións de servizos turísticos.

- Determinou e organizou, con criterios de eficiencia e rendibilidade e de acordo cos termos pactados ou ofertados, os medios humanos e materiais necesarios para o correcto desenvolvemento de cada operación.
- Programou e coordinou as tarefas que se deban executar para a operación, asignándollas ó persoal responsable e establecendo as datas límite para a súa realización.
- Confeccionou as listas de comprobación que permiten o seguimento e control das tarefas e dos programas.
- Coa antelación necesaria, seleccionou os provedores e contratou os seus servizos, asegurando as prestacións mediante as accións e documentos apropiados.
- Constatou, de forma persoal e directa, e con carácter previo ó inicio das prestacións, que as características e condicións dos servizos previstos se axustan ó planificado.
- Durante o desenvolvemento da viaxe supervisou os servizos, corrixindo deficiencias e atendendo e resolvendo necesidades emerxentes e situacións imprevisibles.
- Avaliou, por comparación cos obxectivos fixados, a organización, desenvolvemento e resultados do conxunto de prestacións de servizos, completando os

expedientes contable-administrativos prescritos, e confeccionando os informes valorativos oportunos.

1.7 Planificar, organizar e controlar todo tipo de acontecementos (congresos, convencións, simposios, etc.).

- En colaboración cos promotores estableceu os obxectivos que se pretenden conseguir coa reunión, planificou e programou o seu desenvolvemento e os servizos que se van prestar, e confeccionou as ofertas complementarias ó evento.
- Determinou os medios humanos e materiais necesarios para o correcto desenvolvemento da operación.
- Efectuou un estudio económico-financeiro da reunión e dos programas complementarios, determinando a súa viabilidade e rendibilidade, e confeccionou os correspondentes orzamentos, para os que obtivo a aprobación dos promotores.
- Organizou, con criterios de eficiencia e rendibilidade e de acordo cos termos pactados, os medios humanos e materiais previstos, asignando e coordinando as tarefas que se deben executar, e establecendo as datas límite para a súa realización.
- Confeccionou as listas de comprobación que permiten o seguimento e control das tarefas e dos programas.
- Coa antelación necesaria seleccionou os provedores e contratou/reservou os seus servizos, asegurando as prestacións mediante as accións e documentos apropiados.
- Elaborou unha base de datos dos participantes potenciais.
- Xestionou o deseño e produción de todo o material gráfico necesario.
- Levou a cabo as accións de comunicación necesarias para lograla adecuada difusión do acto e o maior grao posible de participación.
- Rexistrou e confirmou as inscricións recibidas, clasificando e seleccionando, de acordo coas instrucións dos promotores, as aportacións e traballos dos participantes.
- Efectuou os controis necesarios para asegura-lo cumprimento das accións e tarefas previstas, e tomou as medidas correctoras pertinentes no caso de constatar desviacións con relación ós programas establecidos.
- Constatou, de forma persoal e directa, e con carácter previo ó inicio das prestacións, que as características e condicións dos servizos, espazos e medios previstos se axustan ó planificado.
- Supervisou as prestacións de servizos polos provedores, corrixindo deficiencias e atendendo e resolvendo necesidades emerxentes e situacións imprevistas.

- Avaliou, por comparación cos obxectivos fixados, a organización, desenvolvemento e resultados da reunión, completando os expedientes contable-administrativos prescritos e confeccionando os informes valorativos oportunos.

Dominio profesional

Medios de produción ou de tratamento da información

- Terminais electrónicas de CRS (PC e impresora de billetes, de páxina ou multiuso). Equipos informáticos e ofimáticos.

Materiais empregados

- Títulos de transporte/documentos de tráfico e bonos (proprios e de provedores). Impresos e documentos administrativos (proprios e de provedores). Documentos informativos. Material promocional e de soporte á documentación emitida. Material de oficina diverso.

Resultados intermedios

- Mensaxes de solicitude de reserva e reconfirmación e modificacións ou cancelacións de servizos formalizados. Itinerarios, programas e orzamentos de viaxes individuais e de grupos realizados. Listados de usuarios (ex. "room-list", "pax-list", etc.) formalizados. Información complementaria diversa (ex. descrición de servizos e establecementos, información sobre destinos, "travel-tips", etc.) formalizada e trasladada. Notas de cargo (ex. facturas e albarás) formalizadas. Rexistros e expedientes formalizados.

Principais resultados do traballo

- Asesoramento e información sobre destinos e servizos turísticos prestados. Ventas de dereitos de uso de servizos turísticos e de viaxes efectuadas. Control de documentos de pagamento ou confirmación de servizos (ex. billetes aéreos, marítimos e de ferrocarril, bonos de autos de aluguer, bonos de hotel, "master-vouchers", boletíns de confirmación, etc.) emitidos. Conxuntos complexos de prestacións turísticas (ex. paquetes turísticos, "forfaits", Congresos, etc.) programados, organizados, operados e controlados.

Procesos, métodos e procedementos

- Procedementos de reserva, reconfirmación, modificación e cancelación de servizos. Métodos de cálculo e determinación de tarifas. Procedementos de contratación de servizos para grupos e viaxes combinadas. Procesos e procedementos da operación e control de viaxes combinadas e outros conxuntos complexos de prestacións de servizos. Procesos administrativos da venda.

Información

- Software aplicado. Información sobre os destinos e produtos turísticos. Información sobre a oferta e os servizos turísticos e de viaxes, así como dos seus prezos e tarifas. Información sobre requisitos esixibles ós viaxeiros. Información sobre a normativa, procedementos e métodos dos provedores de servizos. Información interna sobre as políticas e programas da empresa.

Soportes

- De información externa: guías, horarios, tarifarios, catálogos, directorios, manuais operativos, manuais de venda, manuais de emisión de documentos, etc.
- De información interna: instrucións, ordes, memorandos, circulares, memorias, informes, guías, manuais, etc.

Persoal e/ou organizacións destinatarias dos servizos resultantes

- Clientes particulares. Empresas e entidades públicas e privadas. Axencias de viaxes polo miúdo.

2.5.2 Unidade de competencia 2: Levar a cabo a xestión administrativa interna e a externa derivada das relacións económicas con clientes e provedores

Nº	Realizacións	Criterios de realización
2.1	Controlar e inventaria-lo material e documentos propios e de provedores, e confeccionar partes de vendas de provedores.	<ul style="list-style-type: none">• Determinou as necesidades de material e documentos para os períodos preestablecidos, previa consulta ós departamentos que os utilizan.• Efectuou os correspondentes pedidos ó departamento responsable das subministracións ou ós provedores, previa conformidade do seu superior xerárquico.• Comprobou a coincidencia das notas de entrega co material ou documentos efectivamente recibidos, dándolles ou non a súa conformidade.• Rexistrou no soporte previsto para o efecto as cantidades e numeracións do material ou documentos recibidos.• Clasificou o material e documentos recibidos, almacenándoos ordenadamente nos lugares previstos para ese efecto, seguindo as normas de seguridade, almacenamento e utilización establecidas pola empresa e polos provedores.• Atendeu ós requirimentos de material que se lle formularon polo persoal da empresa, asegurando a súa utilización segundo as normas establecidas.• Entregoulles ó comezo de cada xornada, ás persoas designadas para recibilo, o "stock" de documentos para as emisións do día, efectuando posteriormente as reposicións necesarias e recadando en cada caso a conformidade de tales persoas co "stock" ou reposicións que reciben.• O fin da xornada recibiu o "stock" sobranste de documentos non emitidos, efectuando o debido control e dándolle, ou non, a súa conformidade.• Controlou os documentos emitidos comprobando o seu ingreso nos soportes de vendas, a correspondencia dos importes e o cruce de referencias, e distribuíu e/ou arquivou as súas copias de acordo cos procedementos establecidos.• Diariamente formalizou ou solicitou a formalización dos rexistros de control das emisións e do inventario permanente dos documentos, comprobando que esas emisións se efectuaron segundo as secuencias establecidas.• Para a súa remisión ós provedores que así o requiriran, confeccionou nas datas fixadas os correspondentes partes de vendas, xuntándolles as copias contables dos documentos emitidos e outros documentos

complementarios e enviándoos segundo as instrucións recibidas.

- Realizou inventarios físicos periódicos cubrindo as solicitudes de inventario formuladas pola empresa ou polos provedores.
- Notificoulles ós seus superiores xerárquicos as incidencias e irregularidades detectadas.
- Adoptou as medidas necesarias para evitar perdas, roubos e fraudes, aplicando os procedementos de seguridade establecidos para a empresa e os provedores.

2.2 Cobrar ou reintegra-los importes cargados ou acreditados ós clientes por vendas ou devolucións de dereitos de uso de servizos.

- Cobroulles ós clientes os depósitos predeterminados polo persoal de vendas, e estes emitiron os recibos de depósito correspondentes; distribuíu, arquivou e rexistrou as copias convenientemente.
- Recibidos os soportes de vendas, comprobou as valoracións dos servizos vendidos e os gastos de xestión, emitíndolles os documentos de cargo ós clientes.
- Cobrou as vendas de contado en efectivo ou contra tarxeta de crédito e, neste último caso, estendeu a correspondente nota de cargo á tarxeta de crédito, comprobando a súa validez e solicitando a sinatura do seu titular de acordo coas instrucións da entidade financeira.
- No caso de vendas a crédito, dou instrucións ó persoal encargado, da entrega ó cliente da documentación de viaxe, ou requiriu persoalmente a conformidade documental do cliente ó documento de cargo orixinado.
- Atendeu as solicitudes de reembolso dos clientes por dereitos de uso de servizos definitivamente non realizados e xa cargados, e entendeu os documentos que reflicten a recollida dos documentos que son obxecto da solicitude.
- Comprobou o dereito dos clientes ás devolucións que solicitan, determinou o importe que se lles debe aboar e xestionou dos provedores o reembolso das cantidades que corresponden polos servizos non realizados, cubrindo os documentos previstos a estes efectos.
- Reintegroulles ós clientes mediante efectivo, cheque ou pagamento a tarxeta de crédito as cantidades ó seu favor polos reembolsos a que teñen dereito ou, alternativamente para os clientes con conta de crédito, orixinou o documento de aboamento que corresponda.
- Distribuíu e arquivou ou remitiu, na forma establecida, as copias dos documentos orixinados.

- 2.3** Controla-las contas de clientes con crédito e xestiona-lo cobro dos importes vencidos.
- Con coñecemento dos termos pactados cos clientes con conta de crédito e da normativa interna ó respecto, controlou de forma continuada a evolución das contas de tales clientes, comprobando que os seus saldos se atopan dentro dos límites autorizados.
 - Analizou os apuntamentos de cada conta de crédito, determinando periodicamente o volume, a composición e a evolución da produción de cada cliente con crédito, emitindo e enviándolles ós departamentos/persoas previstos os informes pertinentes.
 - Determinou, nos casos así previstos, os importes a favor dos clientes en concepto de bonificacións e outros, xerando os documentos de pagamento pertinentes e practicando os correspondentes apuntamentos nas súas contas.
 - Elaborou e remitiu ós clientes as relacións periódicas de facturación/reembolsos.
 - Xestionou o cobro dos saldos vencidos de acordo cos termos de crédito pactados cos clientes, resolvendo ou informando das diferencias, observacións e reclamacións que estes lle formularan.
 - Cobrou os saldos vencidos, estendendo a favor dos clientes os documentos acreditativos do pagamento e efectuando nas correspondentes contas de crédito os apuntamentos de pagamento dos importes cobrados.
 - Notificoulles ós seus superiores e a outras persoas designadas as distintas incidencias, especialmente os incumprimentos de pagamento por parte dos clientes.
- 2.4** Controla-las liquidacións de vendas e facturas de provedores, e resolver discrepancias e outras incidencias contable-administrativas.
- Mantivo o arquivo de documentos emitidos e de rexistros de operacións debidamente ordenado e actualizado, referenciando tódolos documentos de tal maneira que se facilite a súa busca e localización.
 - Controlou as liquidacións de vendas e facturas de provedores, comprobando o ingreso dos documentos relacionados, o seu importe, forma de pagamento e comisión a favor da axencia, e informou da conformidade para o seu pagamento ou emitiu os oportunos informes de incidencias.
 - Formalizou solicitudes de regularización de cargos incorrectos, remitíndollas ós provedores.
 - Investigou, resolveu e/ou contestou os partes de incidencias e reclamacións contables e administrativas, tanto internas como externas.
- 2.5** Efectuar operacións varias de tesourería e controla-las contas de caixa e bancos.
- Efectuou operacións de compra de moeda estranxeira e cheques de viaxeiro, determinando o contravalor que se deba pagar, aplicando a normativa vixente e cubrindo os documentos e rexistros prescritos.

- Para o seu aboamento nas contas correntes bancarias, ingresou ou remesou os documentos de pago (cheques, obrigas de pagamento, letras de cambio, cargos de tarxetas de crédito, etc.), recibidos dos clientes, os recibidos a cargo de clientes con pago mediante domiciliación bancaria, a moeda estranxeira e cheques de viaxeiro comprados, e o efectivo excedente dos límites máximos previstos para o saldo de caixa.
- Efectuou, conseguindo previamente a autorización prescrita e dentro dos límites predeterminados, pagamentos en efectivo e a través de conta corrente bancaria.
- Cubriu os impresos administrativos e os precontables ou contables previstos para o rexistro das operacións de tesourería, realizando os apuntamentos necesarios nos libros/rexistros de caixa e contas bancarias.
- Realizou resumos periódicos dos movementos de caixa, remitíndoos, acompañados dos oportunos documentos e comprobantes, ás persoas, departamentos ou servicios externos predeterminados.
- Controlou a conta de caixa e efectuou os arqueos prescritos, comprobando a coincidencia do saldo real co determinado polos apuntamentos realizados, e buscando, resolvendo e/ou informando das diferencias que se produciran.
- Controlou as contas bancarias, efectuando cadres periódicos cos extractos dos bancos e buscando, resolvendo e/ou informando das diferencias que se produciran.
- Informou, coa periodicidade prescrita ou atendendo a demandas concretas, dos saldos dispoñibles nas contas bancarias, rexistrando oportunamente os importes retirados por outros departamentos da empresa.
- Adoptou as medidas de seguridade necesarias para evitar roubos e perdas, aplicando os procedementos de seguridade establecidos pola empresa e determinados nas pólizas de seguros contra roubos, atracos, etc.
- Arquívou, na forma establecida, os documentos e comprobantes, mantendo actualizados os diferentes rexistros de operacións.

Dominio profesional

Medios de producción ou de tratamento da información

- Equipos ofimáticos e informáticos. Datáfonos ou TPV.

Materiais empregados

- Material de oficina diverso. Impresos e documentos administrativos (proprios e de provedores).

Resultados intermedios

- Estados e listados de contas de clientes formalizados. Notas e solicitudes de regularización de incidencias formalizadas. Documentos administrativos varios orixinados polos procesos de vendas, reembolsos e outros, que non implican a finalización de tales procesos (ex. recibos de depósitos, recibos por documentos para reembolsar, etc.) formalizados e listados. Inventarios e arqueos efectuados e controlados. Remesas a entidades financeiras de medios de pagamento dos clientes efectuadas.

Principais resultados do traballo

- Facturas e notas de pagamento a clientes formalizadas. Estados e listados de contas de clientes formalizados. Cobros efectuados e correspondentes comprobantes de cobro formalizados. Notas de reembolso de provedores por servicios non utilizados formalizadas. Partes de vendas de provedores formalizados. Pagamentos efectuados e conseguintes documentos de pago e recibos formalizados. Documentos internos de cargo/abono a outros departamentos e oficinas formalizados. Soportes de asientos contables feitos. Control de caixa e bancos efectuado e conseguintes informes ou rexistros formalizados. Reposición e control de existencias de material e documentos efectuados, e conseguintes rexistros formalizados. Control das vendas e documentos emitidos efectuado.

Procesos, métodos e procedementos

- Procesos administrativos. Proceso contable. Procedementos e métodos de cobro. Procedementos de notificación e liquidación de vendas a provedores. Procedementos de verificación e control de cargos de provedores. Procedementos de devolucións por reembolsos. Procedementos de control e reposición de materiais e documentos. Métodos de control de caixa e contas bancarias. Métodos de arquivo.

Información

- Software aplicado. Información sobre normativa, procedementos e métodos dos provedores de servicios. Información interna sobre as políticas e os programas da empresa.

Soportes

- Instruccións, ordes, memorandos, circulares, memorias, informes, guías, manuais, etc.

Persoal e/ou organizacións destinatarias dos servicios resultantes

- Clientes. Provedores. Persoas e departamentos da empresa interrelacionados.

2.5.3 Unidade de competencia 3: Organizar e controlar unidades de produción ou departamentos específicos de axencias de viaxes

Nº	Realizacións	Criterios de realización
3.1	Determina-las características da oferta de servizos que se vai deseñar, así como os obxectivos e plans da súa área de responsabilidade, integrando todo isto na planificación xeral da empresa.	<ul style="list-style-type: none">• Por medio de información directa e expresa accedeu ó coñecemento dos plans xerais da empresa e dos específicos que afectan á súa área de actuación, comprendendo e asumindo o concepto empresarial, os obxectivos, as estratexias e as políticas fixadas pola dirección.• A partir da información do mercado e tendo en conta o posicionamento da súa empresa, fixou as características da oferta que se vai definir e os obxectivos de carácter particular para a unidade ou departamento da súa responsabilidade, presentándollos ós seus superiores para a súa discusión e modificándoos, se resultou procedente.• Para a consecución de estes obxectivos de carácter particular:<ul style="list-style-type: none">– Identificou as opcións de actuación.– Avaliounas con criterio de eficiencia na súa relación custos/resultados.– Seleccionou as máis convenientes.• Formulou e desenvolveu os programas para as opcións de actuación escollidas, prevendo os medios humanos e materiais necesarios para executalos.
3.2	Confecciona-los orzamentos da unidade ou departamento da súa responsabilidade en función dos obxectivos e programas previstos.	<ul style="list-style-type: none">• Cuantificou e deu periodicidade ós obxectivos e os seus programas, confeccionando os orzamentos económicos e de tesourería, aplicando para isto técnicas de previsión e orzamentación.• Formuloulles ós seus superiores xerárquicos os orzamentos e considerou as observacións que se formularan, modificando os seus termos se resultou procedente e obtendo o consenso necesario para eles.
3.3	Organiza-los recursos necesarios, determinando unha estrutura eficiente que dea lugar a uns procesos adecuados e rendibles.	<ul style="list-style-type: none">• Determinou a estrutura da unidade ou departamento que resulte máis adecuada para conseguila máxima eficiencia nos procesos a partir dos medios humanos, materiais e económicos dispoñibles.• Organizou fisicamente a zona de traballo tendo en conta:<ul style="list-style-type: none">– O volume de operacións previsto.– O orzamento de investimento.– Os equipos e mobiliario dispoñibles.

- Os medios humanos.
- O espazo dispoñible.
- Criterios baseados na ergonomía.
- A fluidez de circulación e facilidade na comunicación do persoal.
- A eficiencia productiva.
- O tipo e natureza dos servizos que se vaian prestar.
- As normas de seguridade e hixiene no traballo.
- Propuxo a adquisición ou contratación dos elementos materiais necesarios para os distintos procesos, considerando para isto as directrices da empresa e a relación eficacia/custo de cada elemento.
- Colaborou cos seus superiores na definición dos postos de traballo da unidade ou departamento, aportando información e propostas sobre funcións, responsabilidades e relacións funcionais.
- Estableceu as regras e procedementos específicos para os distintos procesos da unidade ou departamento en cuestión, considerando:
 - As técnicas propias da área.
 - Os medios dispoñibles.
 - A estrutura organizativa que se determinara.
 - A capacidade productiva da área.
- Fixou, con coñecemento das correspondentes técnicas, os sistemas de arquivo, xestión interna da información e organización dos soportes informativos que serán utilizados na unidade ou departamento.
- Estableceu criterios de organización dos postos de traballo, dotándoos dos instrumentos dispoñibles necesarios para que o persoal que os ocupe poida levar a cabo o seu traballo de forma eficiente.

3.4 Dirixir e coordina-lo persoal dependente, involucrándoo nos obxectivos e motivándoo para que teña unha alta capacidade de resposta ás necesidades dos clientes e desenvolva a súa profesionalidade.

- Resolveu problemas e tomou decisións de maneira racional e sistematizada para chegar a resultados obxectivos.
- Identificou as necesidades de persoal do establecemento, área ou departamento en función dos programas e actividades que se deban executar.
- Colaborou cos seus superiores na definición dos postos de traballo da súa unidade ou departamento, aportando información e propostas sobre funcións, responsabilidades e relacións funcionais.
- Propuxo a contratación de persoal para cubri-las necesidades detectadas, participando no recrutamento e na selección dos candidatos.

- Organizou e distribuíu o traballo e confeccionou os quendas, horarios, vacacións e días libres do persoal ó seu cargo.
 - Motivou o persoal da unidade ou departamento e promoveu o traballo en equipo e a iniciativa persoal.
 - Transmitiu oportunamente as instrucións/ordes pertinentes de forma clara, asegurándose da súa perfecta comprensión.
 - Delegou no persoal dependente a autoridade necesaria para que poida levar a cabo o seu traballo, propiciando a creatividade e iniciativa persoal, esixindo oportunamente as responsabilidades que isto leva consigo e corrixindo as actitudes e accións incorrectas.
 - Efectuou un seguimento do labor do persoal ó seu cargo establecendo criterios de avaliación que permitan coñecer a súa eficacia no traballo.
 - Propúxolles ós seus superiores a impartición de programas de formación, información ou desenvolvemento persoal na súa unidade ou departamento.
- 3.5** Organizar, executar e controlar na unidade ou departamento da súa responsabilidade a política de calidade definida.
- Estableceu un sistema de control de calidade que permite avaliar:
 - Os procesos e procedementos utilizados na axencia ou establecemento.
 - O grao de satisfacción das expectativas dos clientes.
 - A calidade dos servizos prestados polos provedores.
 - Organizou os medios materiais e humanos necesarios para implementalos procedementos de control definidos.
 - Informouse e/ou recolleuse directamente información dos resultados da aplicación dos procedementos de control definidos.
 - Analizou a información detectando posibles fallos e/ou desviacións respecto ós obxectivos, informando os seus superiores e aplicando, de se-lo caso, as medidas de corrección oportunas.
- 3.6** Avaliar e controla-los ingresos, custos e rendementos da súa unidade ou departamento para conseguir un adecuado seguimento económico-administrativo.
- Estableceu un sistema de control económico da súa unidade ou departamento co fin de comproba-lo nivel de cumprimento dos obxectivos económicos, tendo en conta que:
 - A información de xestión obtida debe ser a necesaria para tomar decisións.
 - Os patróns de medida deben estar baseados nas medias do sector, os estados financeiros da empresa e a previsión de ingresos e gastos.

- O método de recollida de información será sinxelo pero, ó propio tempo, debe permiti-la obtención de datos reais.
- A implantación de medidas correctoras, unha vez comparados os datos reais cos estándares, debe ser sinxela.
- Débense cumprir-los obxectivos empresariais.
- Estableceu os estándares e referencias necesarios para o control dos resultados parciais e finais da actividade, determinando os puntos críticos e fixando prazos e períodos para seguimentos e revisións orzamentarias.
- Comprobou que o sistema de control asegura un perfecto seguimento do axuste entre os resultados reais de operación e os previstos, ademais da optimización dos recursos dispoñibles.
- Ademais comprobou que a información de xestión que se poida obter polo sistema de control, xunto coa información histórica da axencia e as previsións e estimacións da súa actividade empresarial, se poden utilizar para avalia-la rendibilidade da unidade, área ou departamento.
- Aplicou as técnicas de análise financeira que se estableceran relativas a:
 - Determinación do fondo de manobra.
 - "Ratios" financeiros.
 - Compras, contratacións e existencias.
 - Índices de actividade e rotacións.
 - Rendibilidade da unidade ou departamento.
 - Esporadicamente realizou auditorías do proceso de cobro a clientes.
 - Realizou un informe de xestión normalizado, analizando a actividade do período e propondo medidas para corrixi-las posibles desviacións.

Dominio profesional

Medios de produción ou de tratamento da información

- Equipos informáticos. Equipos ofimáticos.

Materiais empregados

- Material de informática e de oficina diverso. Impresos.

Resultados intermedios

- Execución ou propostas de compras e contratacións de medios productivos efectuadas. Estructura organizativa da unidade ou departamento establecida. Criterios de organización dos postos de traballo, dos soportes informativos, dos arquivos e do almacén fixados. Referencias e sistemas de control establecidos.

Principais resultados do traballo

- Programas (de accións comerciais, de contratación con provedores, de orzamentación, etc.) desenvolvidos.

Procesos, métodos e procedementos

- Proceso de planificación e control. Proceso de organización. Proceso de integración e dirección dos recursos humanos. Procedementos de compras. Procedementos de contratación con provedores de servicios. Métodos de orzamentación.

Información

- Software de xestión aplicado. Información interna sobre obxectivos e estratexias da empresa. Información sobre o mercado e o contorno externo.

Soportes

- Instrucións, ordes, memorandos, circulares, memorias, informes, estudos, etc.

Persoal e/ou organizacións destinatarias dos servicios resultantes

- Persoal ó seu cargo. Departamentos da empresa interrelacionados. Clientes. Provedores de servicios.

2.5.4 Unidade de competencia 4: Organizar, executar e controla-lo desenvolvemento de accións comerciais da axencia de viaxes na unidade ou departamento da súa responsabilidade

Nº	Realizacións	Criterios de realización
4.1	Recoller e analizar información que sexa útil para a definición do plan de marketing da axencia de viaxes.	<ul style="list-style-type: none"> • Identificou e seleccionou fontes de información primarias (enquisas, reunións e outras) que se deben utilizar para a obtención de información sobre o mercado, produto, prezo e distribución dos servizos propios e da competencia. • Identificou e seleccionou fontes de información secundaria tanto internas (departamentos da organización) como externas (organismos, publicacións, etc.), obtendo datos referidos ó mercado, produto, prezo e distribución dos servizos propios e da competencia. • Seleccionou e deseñou o método para a recollida de datos. • Analizou a información recollida mediante a utilización dos métodos adecuados (técnicas estatísticas, contrastación de hipóteses, análises de probabilidades, etc.). • Obtivo conclusións e recolleunas de forma clara e concisa nun informe, trasladándollo ós responsables da definición do plan de marketing da axencia de viaxes e ós departamentos oportunos. • Aportou ideas e suxestións ós responsables da definición e desenvolvemento do plan de marketing sobre: <ul style="list-style-type: none"> – A selección do público obxectivo. – A selección das canles de distribución. – As actuacións de promoción. – O deseño e preparación dos materiais gráficos de promoción. – Os medios e soportes publicitarios.
4.2	Organizar, preparar e controla-lo desenvolvemento de accións comerciais no seu departamento ou área de responsabilidade.	<ul style="list-style-type: none"> • Organizou e preparou, seguindo as instrucións recibidas, as accións comerciais que hai que desenvolver na súa área de responsabilidade, determinando os recursos humanos e materiais necesarios. • Seleccionou persoas que levarán a cabo as accións publi-promocionais previstas no seu departamento ou área de responsabilidade, organizando as actividades informativas e formativas necesarias para que contengan coñecementos e capacitación previstos.

- Asignoulle ó persoal involucrado as accións e tarefas previstas no programa, controlando o desempeño e dando as orientacións convenientes para asegura-la execución das accións de acordo co programa elaborado.
- Realizou visitas promocionais a clientes potenciais e distribuíu material promo-cional e ofertas entre os clientes potenciais e/ou actuais.
- Controlou o desenvolvemento da acción publi-promocional na súa área de responsabilidade informando o departamento correspondente no tempo e forma adecuados.

Dominio profesional

Medios de produción ou de tratamento da información

- Equipos informáticos. Medios ofimáticos. Equipos audiovisuais.

Materiais empregados

- Material de oficina e de informática diverso. Impresos.

Resultados do traballo

- Análise e conclusións sobre o mercado, produto, prezo e canles de distribución. Bases de datos de clientes potenciais. Accións publi-promocionais. Ofertas e propostas de colaboración a clientes. Captación efectiva de operacións e clientes (acordos de colaboración, contratos...). Informes finais sobre execución e resultados dos programas publi-promocionais.

Procesos, métodos e procedementos

- Procedementos de obtención, análise e interpretación de datos. Procedementos de segmentación e selección do mercado. Técnicas de Marketing. Procedementos para negociación cos provedores de servizos turísticos e de viaxes da súa participación nos custos de medios e soportes previstos nos programas. Métodos de seguimento e control do desenvolvemento dos programas da acción publi-promocional.

Información (natureza, tipo e soportes)

- Software aplicado (tratamento da información, autoedición e tratamento da imaxe). Datos sobre o mercado, produto, prezo e canles de distribución. Bases de datos. Reportes internos.

Persoal e/ou organizacións destinatarias dos servizos resultantes

- Superiores xerárquicos. Persoal ó seu cargo. Departamentos interrelacionados. Provedores. Clientes actuais e potenciais.

2.6 Evolución da competencia profesional

2.6.1 Cambios nos factores tecnolóxicos, organizativos e económicos

Os cambios previsibles na evolución da competencia desta figura profesional son:

- A existencia dunha función mediadora nunha determinada actividade económica xustifícase desde o punto de vista tanto das necesidades dos consumidores como dos provedores.
- A aparición, desenvolvemento e función no mercado das axencias de viaxes responden a esta premisa, pero os factores que as xustifican variaron, especialmente nos últimos tempos, na medida en que viñeron evolucionando os medios e técnicas de información e comunicación.
- Inicialmente estes factores foron o achegamento cliente-proveedor e o asesoramento ós turistas. Na situación actual engádense, como decisivos, os seguintes:
 - Para os clientes: a facilitación integral de conxuntos de servicios, a especialización e o abaratamento.
 - Para os prestatarios de servicios: a diferenciación do resto da oferta e a integración dos organizadores de viaxes como parte do produto.
 - Para as axencias minoristas: a fidelización do cliente a través da calidade do servizo.
- A pesar destes argumentos, as axencias de viaxes enfróntanse, cada vez máis, a unha frecuente comercialización directa por parte de compañías aéreas, establecementos de aloxamento, compañías de coches de aluguer, etc.
- Esta situación do mercado, agravada polo crecemento e atomización do sector, conduce as axencias de viaxes a buscar factores diferenciais no seu servizo e no dos servizos dos que venden os seus dereitos de uso. É por isto polo que se fan necesarias formulacións de especialización e diferenciación, así como un marketing estratéxico para se situar no mercado, que garantan a pervivencia empresarial a longo prazo.
- A situación do mercado está conducindo, así mesmo, á integración de diversas fórmulas, horizontal ou vertical. Estas integracións tratan de dar unha dimensión adecuada ás empresas ou, noutros casos, garanti-la venda, por canle propia, do produto por xunto do grupo formado. No mesmo sentido, os "pools" e "joint ventures" buscan unha maior presenza no mercado dos seus integrantes, aínda que en moitas ocasións coa contrapartida indesexable, pero difícil de evitar nestes casos, da perda de identidade empresarial.
- Por estas e outras razóns, o negocio das axencias de viaxes tornouse moi complexo, con alto grao de risco, con rendementos apertados e altos limiares de rendibilidade e, consecuentemente, necesitado de xerentes cualificados e de técnicos con alto nivel de formación especializada.
- Dende o punto de vista tecnolóxico, os sistemas globais de reservas e a integración nun mesmo soporte informático do "front-office" e o "back-office" modificaron substancialmente o contorno e a actividade de gran parte dos postos de traballo das axencias de viaxes. Ademais, estes sistemas globais de reservas, xunto co telefax, resolveron de forma efectiva e progresivamente máis barata a comunicación cos provedores dos servizos.
- No referente ó aspecto organizativo, pódense face-las seguintes consideracións:
 - Téndese a estruturas máis "planas", desaparecen direccións rexionais ou de zona, ampliáanse os alcances administrativos e créanse e poténcianse autoridades funcionais
 - Prodúcese re-centralizacións e límitáanse as delegacións de autoridade.

- Nas grandes e medianas empresas con importante número de oficinas, redúcese o criterio divisional xeográfico, en beneficio de estruturas divisionais por cliente ou servizo/producto.
- Os centros e unidades de produción configúranse internamente en función do tipo de clientela ou servizo.
- Os postos de contacto coa clientela concíbense de forma integral, con criterios baseados na utilización das terminais "CRS" e os seus elementos complementarios.
- En definitiva, as axencias de viaxes tratan de xustificar a súa actividade e de se adaptar a un mercado cambiante mediante a diferenciación e especialización das súas funcións, a adaptación das súas estruturas a situacións de alta competitividade e a integración dos seus procedementos internos en soportes informáticos altamente desenvolvidos. Sen embargo, esta formulación só se poderá levar a cabo se conta con persoal cun amplo coñecemento do mercado turístico e coas cualificacións necesarias nos ámbitos da administración, o marketing e as técnicas específicas da actividade.

2.6.2 Cambios nas actividades profesionais

Produciranse cambios específicos na actividade deste profesional, derivados fundamentalmente de:

- A maior importancia das capacidades de comunicación (ventas e negociación con provedores) en mingua de certos aspectos técnicos moi complexos (por exemplo, a construción de tarifas aéreas para rutas indirectas, actualmente realizada con axuda informática).
- O coñecemento dos procedementos administrativos internos e dos establecidos polos provedores dos servizos, que deben te-los traballadores que ocupan postos de contacto co cliente, debido á integración nun mesmo soporte das actividades de venda e das administrativas.
- A inclusión, en practicamente tódolos postos de traballo, de terminais "CRS" con dispositivos complementarios, ordenadores persoais ou terminais de redes locais.
- O establecemento, por parte das empresas, de criterios de calidade de servizo, de produtividade e de eficiencia.

Prevese, por tanto, un incremento nas seguintes actividades:

- Boa xestión económica tendo máis en conta o prezo final do produto/servizo.
- Actividades operativas
- Bo coñecemento da xestión empresarial, tomando medidas correctivas.
- Deseño de accións comerciais para mellora-los niveis de vendas.
- Productividade, eficacia e resultados económicos.

2.6.3 Cambios na formación

As necesidades de formación dedúcense dos cambios previsibles nas actividades profesionais, detectándose necesidades para:

- Autonomía na resolución de imprevistos.
- Dominio de novas tecnoloxías.
- Utilización da informática como soporte para a xestión da empresa e a explotación dos departamentos.
- Dominio das funcións de control en todo o proceso productivo e de venda.
- Flexibilidade e capacidade de adaptación segundo o tipo de establecemento.
- Dominio de técnicas de comunicación interna e externa.

Resulta facilmente deducible a importancia que adquire a formación en áreas como a venda, a negociación e o marketing (especialmente, no contorno desta figura, no aspecto operativo). Ademais, os itinerarios profesionais relativamente curtos cara a postos de xestión fan necesario, se se pretende un horizonte profesional interesante, coñecementos importantes dos fundamentos e técnicas da administración de empresas.

Por outra banda, a exclusividade na formación que se vén reservando os propietarios dos sistemas globais de reservas -sistemas que se converteron nun instrumento fundamental para as axencias de viaxes- dá lugar a que unha parte importante da formación se deba realizar na empresa, en situacións de traballo real.

Sinalamos tamén a gran importancia que ten para esta figura o mantemento e o perfeccionamento do seu nivel de idioma.

2.7 Posición no proceso productivo

2.7.1 Contorno profesional e de traballo

Esta figura exercerá a súa actividade dentro do sector de servizos de natureza turística, principalmente no subsector de intermediación/ turismo e viaxes, e dentro del nos segmentos:

- Turismo de aventura.
- Turismo cultural.
- Turismo deportivo.
- Animación turística.
- Turismo rural.

Os distintos tipos de empresas ou entidades nos que pode desenvolver a súa actividade son:

- Axencias de viaxes de todo tipo e especialización (emisoras e receptoras, organizadoras, consolidadoras e tour-operadoras, por xunto e polo miúdo, etc.).
- Outras empresas e entidades mediadoras e comercializadoras deste subsector, tales como centrais de reservas, organizadores profesionais de congresos (OPC,s.), oficinas de información turística, entidades de promoción turística, etc.

- Consultores turísticos.
- Empresas de transportes.

Canto ó tamaño das empresas, pódese inserir tanto en pequenas e medianas empresas de carácter local ou rexional, como en grandes organizacións con implantación nacional ou internacional.

En gran cantidade de situacións de traballo en que se poida atopalo técnico superior de axencias de viaxes, obsérvanse os seguintes factores comúns:

- Forte risco implícito, orixinado polos efectos económicos (indemnizacións por prexuízos ocasionados, etc.) que poden producir á empresa os erros no proceso de xestión (emisión de documentos de pagamento, valoración de servizos e ofertas, manexo de cartos en efectivo e outros medios de pagamento, etc.).
- Forte peso do aspecto técnico-especializado do traballo.
- Elevado número de situacións emerxentes e enorme variedade de demandas informativas e de servizos.

2.7.2 Contorno funcional e tecnolóxico

Esta figura sitúase fundamentalmente nas funcións/sub-funcións de administración, marketing estratéxico e operacional, compras/contratación, produción e/ou distribución de servizos turísticos e de viaxes, mediación, control de calidade e función administrativo-contable.

As técnicas e coñecementos tecnolóxicos abranguen os seguintes procesos:

- Información.
- Vendas.
- Reservas.
- Programación e orzamentación de viaxes combinadas e outros conxuntos complexos de prestacións de servizos.
- Contratación.
- Operacións e control.
- Procesos contable-administrativos.
- Xestión de unidades de produción ou departamentos específicos de axencias de viaxes.
- Organización de reunións e eventos.
- Desenvolvemento de accións comerciais.

2.7.3 Ocupacións, postos de traballo tipo máis relevantes

Con fins de orientación profesional enuméranse a continuación ocupacións e postos de traballo que poderían ser desempeñados adquirindo a competencia profesional definida no perfil do título:

Esta figura profesional poderá formar parte dos equipos de:

- Venda en axencias de viaxes.
- Departamento de reservas
- Programación-orzamentos “Forfait”
- Departamentos propios da axencia de viaxes.

As ocupacións ou postos de traballo que poderá desempeñar son:

- Vendedor de axencias de viaxes.
- Empregado do departamento de reservas.
- Programador-orzamentador, "forfetista".
- Xefe de departamentos propios das axencias de viaxes.

Posibles especializacións:

- A figura profesional descrita, ó se inserir laboralmente nun posto de traballo concreto dos relacionados anteriormente, pode conseguir diferentes especializacións, para o que precisará un período de adestramento e adaptación nese posto de traballo. A especialización desta figura derivará do tipo de axencia de viaxes ou do tipo de entidade, pública ou privada, que realice actividades mediadoras, comercializadoras ou de información no subsector de turismo e viaxes.
- Mediante experiencia laboral e formación práctica complementaria de ciclo curto, esta figura pode chegar a ocupa-lo posto de director de produto ou xefe de departamento. Así mesmo, é unha figura idónea para o auto-emplego, tendo a posibilidade de monta-lo seu propio establecemento/axencia de viaxes nas súas diferentes modalidades, coa única limitación ós requisitos establecidos pola lexislación vixente para ocupa-lo cargo de director de establecementos turísticos. .
- A título de exemplo enuméranse a continuación algunhas destas especializacións:
 - Empregado do departamento de operacións.
 - Controlador de calidade.
 - Promotor.
 - Organizador profesional de congresos, feiras e outros acontecementos.
 - Delegado comercial.
 - Empregado de entidades de información e promoción turística.
 - Empregado de empresas consultoras turísticas.

3 Currículo

3.1 Obxectivos xerais do ciclo formativo

- Analizar e desenvolver os procesos de creación e presentación de servizos das axencias de viaxe identificando, describindo e/ou aplicando a función dos recursos humanos, as principais operacións, os medios materiais e información necesarios, os procedementos de traballo correctos e a rendibilidade dos procesos.
- Analizar as funcións de planificación, organización e control das unidades de produción e departamentos de axencias de viaxes e aplicar os procedementos de xestión e control de servizos.
- Avaliar diferentes estratexias de comercialización de servizos e produtos específicos de axencias, estimando as accións de comunicación que mellor se adaptan a situacións de mercado concretas.
- Identificar as características de calidade máis significativas dos servizos en axencias de viaxe e avaliar, definir ou realizar procesos para o seu control.
- Actuar, utilizando con autonomía os coñecementos técnicos e o saber necesarios, propondo melloras nos procedementos establecidos e solucións ás continxencias do traballo.
- Sensibilizar os demais respecto dos efectos negativos que determinados modos operativos e condicións de traballo poden producir sobre a saúde persoal e colectiva, propondo medidas correctivas e proteccións adecuadas que melloren as condicións de seguridade.
- Comprender o marco legal, económico e organizativo que regula e condiciona as actividades profesionais do sector de hostalería e turismo, identificando os dereitos e as obrigas que se derivan das relacións laborais.
- Dominar estratexias de comunicación para transmitir e recibir información correctamente e resolver situacións conflictivas, tanto no ámbito das relacións no contorno de traballo como nas relacións cos clientes, expresándose de forma correcta, polo menos, en dúas linguas estranxeiras.
- Analizar, adaptar e, no seu caso, xerar documentación técnica para a mellor información e orientación do persoal colaborador dependente.
- Seleccionar e valorar criticamente as diversas fontes de información relacionadas co exercicio da profesión que posibiliten o coñecemento e a inserción na realidade laboral, a capacidade de autoaprendizaxe e a evolución e adaptación das capacidades profesionais propias ós cambios tecnolóxicos e organizativos continuos que se producirán ó longo da vida activa.
- Desenvolver a iniciativa, o sentido da responsabilidade, a identidade e madurez provisional que permitan propor melloras nos procedementos establecidos e solucións a continxencias non previstas, mellorar a calidade do traballo e a motivación cara ó perfeccionamento profesional, utilizando cun amplo grao de autonomía os coñecementos técnicos e o saber facer necesarios.
- Traballar en equipo, responsabilizándose da consecución dos obxectivos asignados ó grupo, respectando o traballo e as ideas dos demais, participando activamente na organización e desenvolvemento de tarefas colectivas e cooperando na superación das dificultades que se presenten.
- Posuír unha visión global e coordinada dos procesos productivos e a creación de servizos ós que está vinculada a competencia profesional do título, apreendendo a súa lóxica, comprendendo as dimensións técnica, organizativa, económica e humana da súa participación neles e integrando os coñecementos científicos, tecnolóxicos e organizativos adquiridos.
- Programar, organizar e participar nos procesos e actividades realizables por equipos de traballo, para acadar obxectivos identificados entre os comúns do sector correspondente, tendo en conta os

aspectos técnicos, organizativos, económicos e humanos, e establecendo as condicións de seguridade e calidade necesarias.

- Resolver dificultades e tomar decisións no ámbito profesional, de acordo coas normas e plans establecidos, consultando a solución adoptada cando os seus efectos poidan altera-las condicións de seguridade, de organización ou económicas.
- Aproveita-las características e posibilidades persoais e do contorno para emprender e desenvolver, individualmente, proxectos empresariais.
- Avalia-los servicios que prestan os diferentes tipos de axencias de viaxes, estimando a función dos recursos humanos na organización e as necesidades dos recursos materiais.
- Interpretar e utilizar correctamente a terminoloxía, instrumentos e información técnica, procedementos e métodos necesarios para organizar., supervisar e participar nos procesos de produción e venda de servicios turísticos en axencias de viaxes, avaliando os resultados intermedios e finais.
- Avaliar, definir e desenvolver procesos de control de calidade dos servicios prestados polas axencias de viaxes, identificando as súas características de calidade máis significativas.
- Analizar e avalia-lo marco normativo de Galicia que regula e condiciona os diferentes aspectos económicos e organizativos das axencias de viaxes.
- Definir e caracteriza-las peculiaridades do sistema productivo das axencias de viaxes implantadas ou con oficinas en Galicia.
- Indicar e explica-las diferencias na comercialización das axencias de viaxes galegas con respecto ás doutras comunidades autónomas e países do contorno europeo.
- Compara-la demanda dos servicios nas axencias de viaxes galegas respecto das do resto de España.

3.2 Módulos profesionais asociados a unha unidade de competencia

3.2.1 Módulo profesional 1: Producción e venda de servizos turísticos en axencias de viaxes

Asociado á unidade de competencia 1: Vender dereitos de uso de servizos turísticos e de viaxes e programar, organizar, operar e controlar viaxes combinadas.

Capacidade terminais elementais

- Analizar con carácter xeral os servizos que prestan as axencias de viaxes e no marco da oferta turística global.
- Describi-la evolución histórica das axencias e xustifica-la función no mercado turístico, a nivel galego, español e dos outros países de relevancia turística.
- Clasificar e caracteriza-los diferentes tipos de axencias de viaxes segundo o tipo de oferta de produtos e servizos, características básicas, tipoloxías de clientela, normativa europea, estatal e autonómica, e áreas funcionais.
- Diferenciar e describi-los servizos e produtos turísticos e de viaxes con dereitos susceptibles de venda por intermediación.
- Analiza-los procesos de asesoramento e venda de dereitos de uso de servizos turísticos e de viaxes, para avalía-la súa calidade e rendibilidade.
- Identificar e selecciona-la información necesaria para o asesoramento sobre servizos turísticos e de viaxes e para a venda dos seus dereitos de uso.
- Manexar-los soportes informativos máis usuais nas axencias de viaxes, tanto manuais como mecanizados.
- Determinar tarifas para calquera medio de transporte, tanto para traxectos nacionais como internacionais, en supostos prácticos.
- Aplicar normas legais e as establecidas polos supostos provedores e calcular correctamente o prezo final en traxectos de todo tipo.
- Reconstruír tarifas de transporte e aplicar regras e/ou sancións oportunas ó respecto da variación das condicións iniciais.
- Xustifica-lo procedemento, técnicas e datos necesarios para as reservas e avalía-la natureza do prestatario e do tipo de servizo.
- Seleccionar medios de comunicación que se deben utilizar para formalizar reservas e redactar solicitudes delas.
- Empregar e relacionar documentación específica que acredite o dereito de uso dos servizos/productos contratados.
- Selecciona-las fontes de información adecuadas para atender-las demandas de asesoramento ou venda sobre dereitos de uso de servizos turísticos e viaxes.
- Extrapolar das fontes de información as suxestións que mellor se axusten á demanda turística definida, formulando determinadas alternativas.

- Xustificar técnicas de venda aplicables a cada situación presentada.
- Argumenta-la opción máis adecuada para os intereses da suposta axencia de viaxes e da suposta demanda.
- Analizar e explica-lo proceso de programación de conxuntos complexos de servicios turísticos (viaxes combinadas e realización de acontecementos) e caracteriza-las fases máis importantes.
- Identifica-la lexislación aplicable na elaboración de viaxes combinadas e programación de eventos.
- Seleccionar e considerar posibles itinerarios e características da viaxe combinada e de servicios que forma parte do produto que se elabora.
- Seleccionar unha mellor relación calidade/prezo nos servicios que ofrezan os diferentes prestatarios.
- Elaborar orzamentos e determinar custos, retribucións a minoristas, marxes de beneficio, prezos de venda, límites de rendibilidade e outros factores económicos de interese.
- Propor características de presentación do produto elaborado para deseña-la súa oferta final.
- Deducir e aplicar técnicas de organización e control de conxuntos complexos de prestacións turísticas.
- Establecer necesidades de medios humanos e materiais para o correcto desenvolvemento da operación dos conxuntos complexos de prestacións de servicios turísticos e complementarios.
- Formalizar documentos apropiados para asegura-las prestacións dos servicios por parte dos diferentes provedores de servicios.
- Xustificar medidas correctivas adecuadas ante determinadas desviacións no cumprimento das accións programadas.
- Analizar, diferenciar e explica-las relacións funcionais e contractuais que habitualmente manteñen os provedores de servicios turísticos e de viaxes con axencias de viaxes.
- Identifica-la normativa reguladora das relacións con provedores/prestatarios dos servicios contratados pola axencia de viaxes.
- Describi-las situacións e relacións profesionais que teñen lugar entre o persoal das axencias de viaxes e os profesionais ou representantes dos provedores de servicios.
- Clasificar e categoriza-los tipos de comportamento habitual que se derivan das situacións de negociación, contratación e conflito.
- Identifica-las técnicas de negociación e estima-la súa aplicación a diferentes situacións e relacións con provedores de servicios turísticos e de viaxes.
- Describir técnicas de comunicación verbal e non verbal e habilidades sociais, relacionadas coas situacións propias do contorno das actividades de produción, venda e atención ós clientes en axencias de viaxes.
- Aplica-las técnicas de negociación e comunicación adecuadas e de xestión eficiente do tempo.
- Simula-la resolución de conflitos entre as partes por medio dunha solución de consenso que evidencie unha actitude segura, correcta e obxectiva
- Identifica-los diferentes tipos de clientes e describi-los seus hábitos e o seu comportamento na compra.
- Identificar e aplicar diferentes técnicas de venda de servicios turísticos e de atención ó cliente en función dos tipos de consumidores e das características dos produtos e servicios turísticos.
- Distingui-los tipos de demanda de información e asesoramento máis usuais que se dan nas axencias de viaxes.

- Estimar distintas situacións nas que, habitualmente, se formulan reclamacións ou poden darse situacións de conflito cos clientes.
- Describi-las técnicas de comunicación verbal e non verbal e habilidades sociais relacionadas.
- Identifica-la lexislación vixente aplicable en materia de protección de consumidores e usuarios.
- Identifica-las necesidades do suposto cliente, asesoralo claramente sobre a súa demanda e darlle un trato correcto.
- Proporlles a supostos clientes, destinos, produtos e servizos turísticos que se adapten ás súas expectativas e posibilidades económicas.
- Determinar ante a formulación de supostas queixas ou reclamacións, cando procede o rexistro da consulta ou reclamación presentada.

Contidos (duración 180 horas)

Contidos procedementais

As axencias de viaxes

- Definición das axencias de viaxes.
- Análise da súa evolución histórica.
- Clasificación de acordo coas súas características funcionais, ofertas de servizos e produtos que venden e normativa aplicable.
- Descrición e estruturación e caracterización dos servizos e produtos das axencias de viaxes.
- Identificación e interpretación da lexislación galega, española e europea aplicable.

As fontes de información nas axencias de viaxes

- Identificación e definición das fontes manuais e mecanizadas.
- Identificación, utilización e análise das fontes internas e externas.
- Análise da información.

Medios de transporte e construción de tarifas

- Identificación e aplicación da normativa reguladora europea e española.
- Análise comparativa das principais modalidades e medios de transporte.
- Localización e descrición dos diferentes tipos e características de aeroportos, portos e estacións.
- Tipificación e construción de tarifas.
- Manexo de soportes informativos específicos e determinación e reconstrución de tarifas segundo os medios de transporte
- Identificación e aplicación en supostos prácticos dos impostos de impostos e taxas.
- Análise do tratamento da moeda en viaxes internacionais
- Práctica e progresión nas modificacións e anulacións de viaxes.

Lexislación sobre viaxeiros en tránsito e alfándegas

- Identificación e interpretación de normas internacionais, comunitarias, estatais e autonómicas.
- Descrición das divisas, cambio, continxentes e trámites alfandegarios.
- Análise dos dereitos de viaxeiro.

- Definición e valoración dos seguros de viaxes, das súas prestacións e normativa internacional aplicable.
- Explicación das funcións e servizos que prestan as embaixadas e consulados.

As reservas e a súa xestión

- Análise das especificidades do contrato de reservas.
- Xustificación dos procedementos, técnicas e datos necesarios para as reservas segundo o seu tipo, natureza do prestatario e clase de servizo.
- Aplicación de procedementos e técnicas en casos simulados.
- Identificación, utilización e aplicación das fontes de información interna e externa e medios de comunicación empregados.
- Manexo de software específico.

Emisión de documentos acreditativos do dereito de uso de servizos turísticos e de viaxes

- Análise comparativa dos distintos tipos de documentos acreditativos do dereito de uso dos servizos vendidos por intermediación (billetes, bonos e outros).
- Identificación, interpretación e aplicación das normas e procedementos utilizados para a súa emisión e reemisión.
- Descrición de circuítos internos e realización da valoración sobre a emisión de documentos acreditativos do dereito de uso de servizos turísticos e de viaxes.

Estructuración, organización, operación e control de conxuntos complexos de servizos turísticos

- Análise da programación á oferta e á demanda, e dos tipos de viaxes combinadas e acontecementos, establecendo a súa diferenciación.
- Definición e localización de públicos obxectivos para estas ofertas de servizos e análise das peculiaridades do proceso.
- Análise e dedución das fases e procedementos na creación do produto/prestación do servizo.
- Estructuración, organización, operación e control das fases e proceso de creación do produto/prestación do servizo.
- Descrición do proceso de deseño da “servución” correspondente.

Atención ó cliente, venda de servizos e negociación con provedores

- Análise das necesidades e expectativas en función do tipo de cliente e oferta de servizos.
- Dedución do tratamento de queixas habituais en situacións simuladas.
- Análise e comparación de técnicas de comunicación e habilidades sociais específicas, no marco dos servizos e negociacións propios das axencias de viaxes, aplicables en función de tipoloxías de clientes, provedores e situacións tipo.
- Aplicación de técnicas de comunicación e habilidades sociais en situacións simuladas de:
 - Información e venda en axencias de viaxes.
 - Negociación con provedores.
 - Operación de conxuntos complexos de servizos turísticos.
- Descrición e aplicación das normas deontolóxicas, de protocolo e de conduta e imaxe persoal dos profesionais das axencias de viaxes.
- Selección e aplicación de técnicas, formas e procesos de merchandising e venda directa característicos das axencias de viaxes aplicables en función de tipoloxías de clientes e situacións:
 - Descrición e aplicación nas fases de acollida.
 - Información.
 - Interacción vendedor-cliente.

- Suxestións.
- Recomendacións.
- Seguimento e peche.
- Análise de documentos e do tratamento de queixas.
- Reproducción e aplicación de técnicas e procesos de negociación con provedores:
 - Planificación dos encontros.
 - Interacción axente-proveedor.
 - Peche das operacións.
- Aplicación de procedementos específicos de xestión e control de calidade no desenvolvemento de:
 - Simulacións prácticas de venda de dereitos de uso de servizos turísticos e de viaxes.
 - Programación, organización, operación e control de viaxes combinadas e outros conxuntos complexos de servizos turísticos.

Contidos conceptuais

As axencias de viaxes

- O concepto de axencias de viaxes e os seus tipos.
- A súa evolución histórica.
- As súas funcións e finalidades.
- As características dos diferentes tipos de axencias
- Os servizos/productos das axencias de viaxes
- A lexislación galega, española e europea aplicable.

As fontes de información nas axencias de viaxes

- As fontes manuais e mecanizadas.
- As fontes internas e externas.
- A información das axencias de viaxe.

Medios de transporte e construción de tarifas

- A normativa reguladora europea e española nos medios de transporte turísticos e na construción de tarifas.
- Os medios de transporte.
- A construción de tarifas.
- As tarifas. Concepto e tipificación.
- O traxecto: tipos de viaxes.
- Tarifas especiais, descontos e subvencións. A súa compatibilidade.
- Peculiaridades no manexo de soportes informativos específicos.
- O equipaxe: consideración, tratamento e reclamación.
- Os impostos e taxas.
- O tratamento da moeda en viaxes internacionais.
- As modificacións e anulacións de viaxes.

Legislación sobre viaxeiros en tránsito e aduanas

- Normas internacionais, comunitarias, estatais e autonómicas sobre viaxeiros en tránsito e alfándegas.
- Divisas, cambio, continxentes, e trámites alfandegarios.
- Seguros de viaxes: concepto, prestacións e normativa internacional aplicable.
- As funcións e os servizos dos consulados e das embaixadas.

As reservas e a súa xestión

- Concepto e tipos de reservas.
- O contrato de reserva.
- Datos necesarios para as reservas, a natureza do prestatario e clase de servizo.
- Fontes de información interna e externa. Medios de comunicación utilizados.
- O software específico nas reservas e a súa xestión.

Emisión de documentos acreditativos do dereito de uso de servizos turísticos e de viaxes

- Tipos de documentos: billetes, bonos e outros.
- Normas para a emisión e remisión de documentos.
- A composición e a valoración dos documentos acreditativos do dereito de uso dos servizos turísticos e de viaxes.

Estructuración, organización, operación e control de conxuntos complexos de servizos turísticos

- A programación a oferta e a demanda.
- A programación de tipos de viaxes combinadas e acontecementos.
- Os públicos obxectivos para a oferta de servizos.
- A creación do produto/ prestación de servizos. Concepto, fases e estrutura.
- O concepto de “servucción” : peculiaridades do proceso de deseño.

Atención ó cliente, venda de servizos e negociación con provedores

- Tipos de clientes e o seu tratamento.
- As necesidades e expectativas dos clientes.
- A oferta dos servizos.
- Queixas, obxeccións e reclamacións.
- Técnicas de comunicación e habilidades sociais para:
 - Información e venda en axencias de viaxes.
 - Negociación con provedores.
- As normas deontolóxicas, de protocolo, de conduta e de imaxe persoal nos profesionais da axencia de viaxes.
- Técnicas, formas, merchandising e venda directa característicos das axencias de viaxes.
- A acollida ós clientes. Fases.
- A información, interacción, suxestións e recomendacións no proceso de merchandising e venda.
- A normativa sobre a protección de consumidores e usuarios aplicable:
 - Na Unión Europea.
 - En España.
 - En Galicia.
- As reclamacións e denuncias nas axencias de viaxes e outras empresas turísticas.
- Documentos empregados no tratamento de queixas.

- A negociación con provedores.
 - Concepto e fases.
 - Os encontros.
 - Estratexias aplicables.
 - Interacción axente-proveedor.
 - O peche das operacións.
- A calidade na venda de dereito de usos de servizos turísticos e de viaxes.
- Os procedementos específicos de xestión da produción, venda e atención ó cliente en axencias de viaxes.

Contidos actitudinais

Actitudes persoais asociadas á organización, ó comportamento e ó traballo

- Actitude de cooperación e tolerancia, compartindo responsabilidades e dando e recibindo instrucións sobre os diferentes aspectos da produción e venda en axencias de viaxes.
- Interese por adquirir unha visión global e coordinada dos procesos de creación de servizos ós que está vencellada a competencia deste módulo profesional.
- Rigor en organiza-lo propio traballo e as tarefas colectivas na produción e venda en axencias de viaxes.
- Interese pola creatividade e imaxinación na formulación e desenvolvemento de propostas persoais de viaxes combinadas e doutros produtos turísticos deseñados e comercializados por axencias de viaxes.
- Valoración da importancia de actuar con pulcritude, rapidez e precisión en tódolos procesos de creación e prestación de servizos propios de axencias de viaxes, dende o punto de vista da atención ó cliente, venda e negociación con provedores.
- Predisposición para o asesoramento efectivo e comportamento activo e con empatía na venda de dereitos de uso de servizos turísticos.
- Constancia e preocupación pola identificación e aplicación da lexislación vixente aplicable en materia de protección de consumidores e usuarios.
- Actitude positiva ante a formulación de supostas queixas ou reclamacións dos clientes

Actitudes relacionantes asociadas á comunicación, ó traballo en grupo e ás relacións sociais

- Interese pola crecente importancia do traballo en equipo nas actividades de organización e venda de servizos turísticos en axencias de viaxes.
- Predisposición para a adaptación e integración en diferentes grupos de traballo, manando relacións e comunicacións fluídas, respectando ideas e solucións aportadas por outros.
- Sensibilización coa importancia de establecer unha eficaz comunicación no marco das relacións laborais e profesionais para o logro dos obxectivos persoais e corporativos
- Atención e preocupación polas técnicas de comunicación verbal e non verbal e habilidade sociais, relacionadas coas situacións propias do contorno das actividades de produción, venda e atención ós clientes en axencias de viaxes.
- Rigor e responsabilidade na aplicación de técnicas de negociación con clientes e provedores

Actitudes persoais-relacionantes asociadas ó medio ambiente e a toma de decisións

- Valoración da necesaria participación persoal na aplicación de técnicas de produción e venda de servizos turísticos como factor que facilita o logro de mellores resultados e unha maior satisfacción de consumidores ou usuarios.

- Valoración, sensibilización e respecto polas normas de seguridade e hixiene e de protección do medio ambiente no traballo.
- Manifestación de predisposición para participar colectivamente na planificación, organización, dirección, control e desenvolvemento dos procesos de produción e venda das axencias de axencias de viaxes.
- Manifestación de receptibilidade nas demandas dos consumidores e usuarios, e ós obxectivos económicos fixados pola empresa, ó deseñar e comercializar viaxes combinadas e outros produtos turísticos ofrecidos polas axencias de viaxes.
- Rigor na xestión do tempo e na toma de decisións sobre aspectos organizativos da produción e venda.

3.2.2 Módulo profesional 2: Xestión económico-administrativa en axencias de viaxes

Asociado á unidade de competencia 2: Levar a cabo a xestión administrativa interna e a externa derivada das relacións económicas con clientes e provedores.

Capacidades terminais elementais

- Identifica-lo feitos contables máis usuais que se producen nas axencias de viaxes e xustifica-la importancia da contabilidade como instrumento de apoio á xestión económica das empresas en xeral e as axencias en particular.
- Identificar e describi-los elementos patrimoniais propios das axencias de viaxes, propondo plans de contas axustados ó plan xeral contable vixente.
- Rexistrar operacións contables propias das axencias de viaxes, atendendo ós principios xerais de contabilidade.
- Confeccionar e formalizar inventarios que contribúan á xestión económico-administrativa das axencias de viaxes.
- Desenvolve-lo proceso contable básico nas axencias de viaxes, a partir dunha serie de datos e aplicando as normas do plan xeral contable.
- Determinar e calcula-los resultados económicos parciais e/ou finais correspondentes a un período determinado.
- Elabora-las contas anuais: conta de perdas e ganancias, balance de situación e memoria.
- Identificar e clasifica-los documentos utilizados habitualmente nas axencias de viaxes segundo a súa utilidade, procedencia ou destino.
- Adecuar, deseñar e formalizar cartas, impresos e formularios específicos das axencias de viaxes para as súas relacións internas e na súa relación con clientes e provedores.
- Seleccionar, comparar e aplica-los sistemas de xestión de rexistros máis adecuados para determinadas estruturas organizativas e tipos de axencias.
- Deducir e compara-los sistemas máis adecuados de almacenamento, reposición e control de existencias para determinadas estruturas organizativas e tipos de axencias.
- Seleccionar e aplicar sistemas completos de xestión de almacén que comprendan procedementos de solicitude, clasificación e reposición de existencias, procedementos de entradas, saídas e distribución de existencias, formalización de inventarios e medidas de control das emisións de documentos.
- Describi-los procedementos de facturación, control de contas e crédito, cobro e reintegro a clientes, que habitualmente se utilizan nas axencias de viaxes
- Comprobar valoracións de servizos vendidos e dos seus gastos de xestión, e aplicar sistemas de cobro ó contado e a crédito a partir da entrega de datos sobre relacións económicas con supostos clientes.
- Emitir documentos xustificativos de pagamentos efectuados e comproba-lo dereito a devolucións por supostos servizos non realizados e cargados, formalizando as comunicacións a provedores e documentos que fosen necesarios.
- Xustifica-las necesidades de distribución, arquivo e rexistro de documentos que se derivan dos datos sobre relacións económicas con supostos clientes.

- Rexistrar nos soportes de vendas os importes dos dereitos de uso vendidos, así como formalizar liquidacións de vendas e facturas de provedores, indicando forma de pagamento e comisión a favor da axencia.
- Formalizar informes de incidencias, solicitudes de regularizacións de cargos incorrectos e contestacións a reclamacións contables e administrativas internas e externas.
- Xustifica-las necesidades de distribución, arquivo e rexistro e documentos que se derivan das relacións económicas con supostos provedores de servizos.
- Aplica-la convertibilidade de moedas estranxeiras e cheques de viaxeiro, conforme á lexislación vixente e identificando a fonte de información do cambio oficial, a moeda en cuestión, e determinando as comisións e o contravalor que se debe pagar en pesetas.
- Diferenciar, describir e formalizar diferentes documentos de pagamento, identificando e aplicando a lexislación mercantil vixente.
- Explica-lo funcionamento das contas correntes e interpretar documentos que en relación con elas emiten as entidades financeiras
- Formalizar impresos administrativos, precontables e contables para rexistrar diferentes operacións de tesourería.
- Formalizar resumos periódicos dos movementos de caixa e simular controis de conta de caixa cos correspondentes arqueos e resolvendo diferencias entre saldos reais e apuntes realizados.
- Simular controis de contas bancarias e resolver posibles diferencias entre os extractos bancarios e o rexistrado na axencia de viaxes.

Contidos (duración 80 horas)

Contidos procedementais

Contabilidade, Matemáticas Comerciais e Estatística básicas

- Definición e obxectivos da contabilidade.
- Utilización da contabilidade como sistema da información.
- Análise dos principios contables.
- Clasificación da contabilidade nas empresas.
- Definición do patrimonio na empresa.
- Estructuración dos elementos e masas patrimoniais.
- Manexo do plan xeral de contabilidade.
- Manexo dos libros de contabilidade nas axencias de viaxes
- Análise das contas de diferencias e resultados nas axencias de viaxes.
- Análise do proceso contable básico nas axencias de viaxes.
- Estructuración da tesourería nas axencias de viaxes.
- Tratamento dos dereitos de cobro.
- Tratamento das contas de existencias.
- Clasificación do inmovilizado e a súa amortización.

- Definición e clasificación das fontes de financiamento.
- Contabilización dos investimentos financeiros.
- Tratamento das provisións.
- Liquidación dos impostos.
- Confección e análise das contas anuais.
- Clasificación dos instrumentos de pagamento nas operacións comerciais.
- Control das contas correntes e dos créditos.
- Manexo de documentación específica para compra de moeda estranxeira e cheques de viaxeiro.
- Manexo de documentos de pagamento e títulos de crédito.
- Aplicación de estatística básica.

Sistemas e procedementos de xestión de rexistros en axencias de viaxes

- Clasificación dos documentos internos e externos utilizados nas axencias de viaxes.
- Deseño e formalización dos documentos.
- Xestión dos impresos e formularios.
- Xestión dos arquivos.
- Protección de rexistros.
- Tratamento da información.
- Control da correspondencia.

Sistemas e procedementos de almacenamento, reposición e control de existencias en axencias de viaxes

- Xestión do almacén.
- Confección de inventarios.
- Control de existencias.

Procedementos derivados de relacións económicas con clientes e provedores

- Facturación e control das contas relacionadas cos clientes.
- Facturación e control de partes de vendas de provedores.
- Confección de liquidacións de vendas.

Contidos conceptuais

Contabilidade, Matemáticas comerciais e Estatística básicas

- Concepto e obxectivos da contabilidade.
- Tipos de contabilidade nas empresas.
- Principios contables reflectidos no Plan Xeral de Contabilidade.
- Estructura do patrimonio e as masas patrimoniais nas axencias de viaxes.
- Estructura do Plan Xeral de Contabilidade.
- Principais contas utilizadas no proceso contable básico nas axencias de viaxes.
- Funcionamento das contas de tesourería nas axencias de viaxes.
- Funcionamento das contas do realizable nas axencias de viaxes.

- Os “stocks” e a súa contabilización.
- O inmovilizado e a súa amortización.
- Fontes de financiamento propias e alleas.
- Tipos de impostos e a súa liquidación.
- As contas anuais.
- Estructura das contas correntes.
- Funcionamento dos créditos concedidos e dos créditos recibidos.
- As operacións relacionadas coa compra de moeda estranxeira e os cheques de viaxeiro.
- Documentos empregados para pagamentos en efectivo e a crédito.
- Os procedementos básicos para confección de estatísticas.

Sistemas e procedementos de xestión de rexistros en axencias de viaxes

- Clasificación dos documentos utilizados nas axencias de viaxes.
- Técnicas de deseño e composición dos documentos.
- Definición de impresos, formularios, arquivos e rexistros.
- Os sistemas empregados para almacenar e trata-la información e correspondencia.

Sistemas e procedementos de almacenamento, reposición e control de existencias en axencias de viaxes

- A importancia da xestión de almacén.
- Definición de inventario.
- Métodos para o control de existencias.

Procedementos derivados de relacións económicas con clientes e provedores

- Funcionamento das contas relacionadas cos clientes.
- Funcionamento das contas relacionadas cos provedores.
- As liquidacións de vendas.

Contidos actitudinais

Actitudes persoais asociadas á organización, ó comportamento e ó traballo

- Interese por adquirir unha visión global e coordinada da contabilidade das axencias de viaxes.
- Actitude de cooperación e tolerancia dentro da xestión económica-administrativa das axencias de viaxes.
- Constancia na execución das tarefas do ámbito da xestión administrativa das axencias de viaxes.
- Preocupación pola organización de toda a documentación existente nas axencias de viaxes.
- Compromiso co mantemento e coidado das instalacións e dos equipos.
- Valoración da importancia dos resultados económicos, propondo alternativas para melloralos.

Actitudes relacionais asociadas á comunicación, ó traballo en grupo e ás relacións sociais

- Preocupación polas relacións interdepartamentais no ámbito das axencias de viaxes.
- Interese pola participación en tarefas ou traballo en grupo.
- Predisposición para organizar programas para mellora-la calidade dos servizos.
- Responsabilidade na aplicación de técnicas de negociación con clientes e provedores.

Actitudes persoais-relacionais asociadas ó medio ambiente e á toma de decisións

- Compromiso no logro dos obxectivos preestablecidos, cooperando na súa consecución.
- Interese por intervir nos procesos da xestión económica das axencias de viaxes.
- Espírito crítico na avaliación dos resultados económicos das axencias de viaxes.
- Valoración da participación persoal nos programas de calidade establecidos.

3.2.3 Módulo profesional 3: Organización e control en axencias de viaxes

Asociado á unidade de competencia 3: Organizar e controlar unidades de produción ou departamentos específicos de axencias de viaxes.

Capacidades terminais elementais

- Xustificar e Analizar-la función e o proceso de planificación na administración empresarial.
- Definir e diferencia-los principais tipos de plans empresariais para unidades de produción ou departamentos específicos de axencias de viaxes.
- Describi-las fases e pasos lóxicos dun proceso de planificación empresarial como enfoque racional para establecer obxectivos, tomar decisións e seleccionar medios.
- Identifica-los elementos básicos para establecer un proceso de dirección por obxectivos.
- Formular obxectivos para unidades de produción ou departamentos específicos de axencias de viaxes determinados no marco de hipotéticos plans xerais de empresa.
- Selecciona-las opcións e formular programas de actuación máis convenientes para a consecución dos obxectivos propostos, e determina-los medios humanos e materiais necesarios.
- Describi-los factores que determinan unha organización eficaz.
- Analizar e compara-las estruturas e relacións departamentais máis características dos distintos tipos de axencias de viaxes.
- Identifica-los obxectivos de cada departamento ou área e a consecuente distribución de funcións.
- Describi-los circuítos, tipos de información e documentos internos e externos que se xeran no marco das estruturas e relacións interdepartamentais nas axencias de viaxes.
- Describi-las relacións externas dos distintos tipos de axencias de viaxes con outras empresas e profesionais do sector turístico.
- Avalia-la organización e xulgar criticamente as solucións organizativas adoptadas en supostos de estruturas organizativas e funcionais caracterizadas.
- Propor solucións e organigramas alternativos ás estruturas e relacións interdepartamentais caracterizadas e xustifica-los cambios introducidos en función dunha organización máis eficaz.
- Ilustrar en gráficos modelos de estrutura física de axencias de viaxes, unidades de produción ou departamentos específicos.
- Determinar elementos materiais e medios humanos necesarios, coa localización e xustificación da súa distribución conforme a criterios de fluidez no traballo.
- Describi-los postos de traballo máis característicos dos distintos tipos de axencias de viaxes e coa correspondente caracterización competencia profesional expresada en termos de capacidades, logros e dominio profesionais ós niveis requiridos no mundo laboral.
- Definir límites de responsabilidade, funcións e tarefas dos postos de traballo habituais nas axencias de viaxes.
- Analizar e xustifica-la xestión orzamentaria como subfunción empresarial vencellada ás de planificación e control.
- Describi-la estrutura e as partidas que compoñen os orzamentos.
- Citar variables que se deben ter en conta na confección de orzamentos.

- Identificar e calcular necesidades de financiamento e elaborar orzamentos económicos para establecer programas de actuación a curto, medio ou longo prazo, no marco dos períodos establecidos.
- Determina-los custos de recursos humanos e os custos do investimento en recursos materiais a partir duns supostos obxectivos económicos.
- Calcula-las desviacións e analiza-las causas da súa aparición e os efectos que producen, propondo alternativas, partindo das previsións orzamentarias correspondentes e dos resultados reais obtidos.
- Analizar e compara-los principais instrumentos de control empresarial non estritamente orzamentario aplicables ás axencias de viaxes.
- Realizar análises de custos e económico -financeiras, utilizando as técnicas aplicables ás axencias de viaxes.
- Diferenciar e calcula-los distintos tipos de custos empresariais.
- Compara-las estruturas de custos de distintos tipos de axencias de viaxes.
- Determina-lo apancamento operativo e financeiro, estima-los niveis de produtividade e calcula-lo límite de rendibilidade ou punto morto de explotación, a partir de datos referidos a custos directos e indirectos e determinadas restricións financeiras e productivas de supostas unidades de produción de axencias de viaxes.
- Analiza-las masas patrimoniais e estima-lo seu equilibrio económico-financeiro.
- Analiza-lo fondo de rotación, valorando a autonomía, rendibilidade e crecemento económico da unidade de explotación.
- Determina-lo mínimo necesario de activo circulante e analiza-la rendibilidade e marxes económico financeiras, así como xustificar medidas que supoñan unha mellora na xestión da unidade de explotación.
- Xustifica-la función de xestión e control de calidade e relacionala con outras funcións e obxectivos empresariais.
- Describi-las características de calidade máis significativas dos servicios prestados polas axencias de viaxes.
- Identifica-los elementos do sistema de xestión e control de calidade susceptibles de ser aplicados a cada tipo de estrutura organizativa.
- Distribuír e asigna-lo desenvolvemento das subfuncións específicas do sistema de xestión e control de calidade, no marco de tales estruturas organizativas.
- Compara-los instrumentos de xestión e control de calidade utilizables na creación e prestación de servicios por parte das axencias de viaxes e deducir vantaxes e inconvenientes que se derivan de cada un deles.
- Especifica-las características e factores que afectan á calidade dos servicios, xulgando criticamente os programas, procedementos e instrumentos establecidos.
- Seleccionar procedementos e instrumentos de control e xestión de calidade, desde a conveniencia da súa implantación.
- Elaborar plans de control e programas de mellora da calidade acordes coa descrición de cada unha das fases e identificación dos elementos que interveñen en cada unha delas, argumentando as súas relacións

Contidos (duración 110 horas)

Contidos procedementais

Fundamento da teoría e ciencia da administración e a súa aplicación ás axencias de viaxes

- Explicación e interpretación da natureza e propósito da administración de empresas no marco das diferentes estruturas e niveis organizativos das axencias de viaxes.
- Descrición da relación das funcións e obxectivos dos xerentes de distinto nivel coa excelencia empresarial.

A planificación empresarial nas axencias de viaxes

- Definición e valoración da importancia da planificación no proceso de administración empresarial.
- Análise dos principais tipos de plans empresariais:
 - Obxectivos.
 - Estratexias e políticas.
 - Identificación das relacións existentes entre eles.
- Interpretación e dedución dos pasos lóxicos do proceso de planificación como enfoque racional para establecer obxectivos, tomar decisións e seleccionar medios nos distintos tipos de axencias de viaxes.
- Análise da importancia da revisión periódica dos plans empresariais en función da aplicación dos sistemas de control característicos destas empresas.

A organización nas axencias de viaxes

- Descrición do propósito da organización e relación con outras funcións xerenciais.
- Identificación dos patróns básicos de departamentalización tradicional nas axencias de viaxes tradicional nas axencias de viaxes, e a valoración crítica das súas vantaxes e inconvenientes.
- Debate sobre a xustificación da non existencia dun patrón ideal de departamentalización e da necesidade de seleccionar patróns que axuden a logralos obxectivos empresariais en cada situación particular.
- Dedución e interpretación dos principios que propician unha estrutura e cultura organizativa eficaces.
- Aplicación da lóxica dos diferentes procesos de creación e prestación de servizos propios das axencias de viaxes, e das relacións externas con outras empresas e profesionais do sector turístico.
- Representación e reprodución de estruturas departamentais máis características dos distintos tipos de axencias de viaxes.
- Descrición dos obxectivos de cada departamento ou área e distribución de funcións.
- Análise de circuitos, tipos de información e documentos internos e externos que se xeran no marco das estruturas e relacións interdepartamentais.

Xestión e control orzamentarios en axencias de viaxes

- Dedución e descrición da valoración orzamentaria en función das súas etapas fundamentais:
 - Previsión.
 - Orzamento.
 - Control.
- Definición do ciclo orzamentario.
- Execución dos tipos de orzamentos máis característicos nas axencias de viaxes e dedución dos trazos diferenciais entre eles.

Instrumentos de control empresarial non estrictamente orzamentario aplicables ás axencias de viaxes

- Análise e debate sobre os datos estatísticos, os informes, a auditoría operacional e observación persoal como instrumentos de control non estritamente orzamentarios nas axencias de viaxes.
- Realización de análises especiais.
- Interpretación da utilidade da planificación e control de procedementos nas axencias de viaxes.

Estructura financeira e avaliación de investimentos nas axencias de viaxes

- Deducción e determinación do investimento necesario segundo o tipo de axencia de viaxes.
- Identificación das fontes de financiamento.
- Adaptación e adecuación das distintas formas de financiamento (contas de crédito, préstamos con garantía , leasing) ó tipo de axencia de viaxes en cuestión.
- Análise e debate de como se poderían rebaixar los custos financeiros neste tipo de empresas.
- Definición da relación óptima entre recursos propios e alleos.
- Estructuración e deducción dos tipos de investimento máis usuais en tales empresas.
- Análise das vantaxes e desvantaxes dos principais métodos para avaliar investimentos segundo cada tipo de axencias de viaxes:
 - Cantidades retornadas (Pay-back).
 - Valor actual neto do investimento (VAN).
 - Taxa interna de retorno (TIR).

Avaliación de custos, consumos e produtividade en empresas de produción e/ou servizo de alimentos e bebidas

- Interpretación da estrutura de custos nas axencias de viaxes.
- Deducción dos tipos e realización de cálculo de custes empresariais específicos.
- Aplicación de métodos para a determinación, imputación, control e avaliación de consumos e atencións a clientes nas axencias de viaxes.
- Análise e cálculo dos niveis de produtividade.

Análise económico-financieira específica para axencias de viaxes

- Explicación da estrutura do balance e da conta de resultados.
- Análise dos estados financeiros das empresas do subsector.
- Interpretación financeira estática e dinámica.
- Definición do fondo de rotación.
- Debate sobre a optimización financeira a curto e longo prazo.
- Análise económica de resultados:
 - Marxes de beneficio.
 - Punto morto e límite de rendibilidade.
 - Rendibilidades.

Xestión e control de calidade en axencias de viaxes

- Descrición das características peculiares da xestión e control en axencias de viaxes.
- Planificación, organización e control de calidade.
- Elaboración de plans de control e programas de mellora da calidade para as axencias, e determinación de procedementos e instrumentos específicos.
- Deducción de técnicas de autocontrol.
- Definición de calidade de servizo e satisfacción do cliente

Utilización de aplicacións informáticas específicas para a administración de unidades de produción ou departamentos específicos de axencias de viaxes

- Manexo de aplicacións informáticas específicas na administración de unidades de produción ou departamentos específicos de axencias de viaxes.
- Realización de simulacións prácticas de administración dunha unidade de produción baixo un suposto práctico.
- Construcción de ratios utilizando aplicacións informáticas específicas.

Contidos conceptuais

Fundamento da teoría e ciencia da administración e a súa aplicación ás axencias de viaxes

- A teoría e ciencia da administración.
- A natureza e o propósito da administración de empresas no marco das diferentes estruturas e niveis organizativos.
- Funcións e obxectivos dos xerentes de distinto nivel.
- A excelencia empresarial.
- Principais aportacións históricas á teoría e ciencia da administración.

A planificación empresarial nas axencias de viaxes

- A importancia da planificación no proceso de administración empresarial.
- Principais tipos de plans empresariais:
 - Obxectivos.
 - Estratexias.
 - Políticas.
- A revisión periódica dos plans empresariais en función da aplicación dos sistemas de control característicos das axencias de viaxes.

A organización nas axencias de viaxes

- Natureza e propósito da organización en axencias de viaxes.
- Padróns básicos de departamentalización tradicional en axencias de viaxes.
- Os principios que propician unha estrutura e cultura organizativas eficaces.
- Diferentes procesos de creación e prestación de servicios propios das axencias de viaxes.
- Relacións externas con outras empresas e profesionais do sector turístico.
- Estructuras e relacións departamentais máis característicos dos diferentes tipos axencias de viaxe.
- Obxectivos e funcións de cada departamento ou área.
- Circuitos, tipos de información e documentos internos e externos que se xeran no marco de tales estruturas e relacións interdepartamentais.

Xestión e control orzamentarios en axencias de viaxes

- Funcións e etapas fundamentais: previsión, orzamento e control.
- Concepto e propósito dos orzamentos.
- O ciclo orzamentario.
- Tipos de orzamentos das axencias de viaxes.

Instrumentos de control empresarial non estrictamente orzamentario aplicables ás axencias de viaxes

- Os datos estatísticos, informes e outras análises especiais.
- A auditoría operacional.
- A observación persoal.
- A utilidade da planificación e control de procedementos en axencias de viaxes.

Estructura financeira e avaliación de investimentos nas axencias de viaxes

- O investimento en axencias de viaxes.
- As fontes de financiamento.
- Formas de financiamento:
 - Contas de crédito.
 - Préstamos con garantía.
 - Leasing.
- Os custos financeiros neste tipo de empresas.
- Recursos propios e alleos.
- Tipos de investimento máis usuais nas axencias de viaxes.
- Vantaxes e desvantaxes dos principais métodos para avaliar investimentos segundo cada tipo de axencia de viaxes.

Avaliación de custos, consumos e productividade en empresas de produción e/ou servicio de alimentos e bebidas

- Estructura dos custos en axencias de viaxes.
- Tipos de custos empresariais específicos.
- O apancamento operativo e financeiro.
- Os métodos de avaliación de consumos e as atencións a clientes nas axencias de viaxes.
- A productividade e os seus niveis.

Análise económico-financiera específica para axencias de viaxes

- O balance de situación e a conta de resultados.
- Os estados financeiros das empresas do subsector.
- Ratios e porcentaxes.
- O fondo de rotación.
- As marxes de beneficio.
- O punto morto e o límite de rendibilidade.
- Rendibilidades.

Xestión e control de calidade en axencias de viaxes

- Características peculiares da xestión e control da calidade.
- O concepto de xestión integral de calidade.
- Plans de control de mellora de calidade en axencias de viaxes.
- Instrumentos específicos de xestión e control.
- Técnicas de autocontrol.
- O concepto de calidade de servicio e atención ó cliente en axencias de viaxes.

Utilización de aplicacións informáticas específicas para a administración de unidades de produción ou departamentos específicos de axencias de viaxes

- As aplicacións informáticas para a administración de unidades de produción ou departamentos de axencias de viaxes: tipos, modalidades, variantes e características.
- Vantaxes e desvantaxes das aplicacións informáticas máis comúns na administración de axencias de viaxes.

Contidos actitudinais

Actitudes persoais asociadas á organización, ó comportamento e ó traballo

- Valoración da importancia de actuar con pulcritude, rapidez e precisión en tódolos procesos de creación e prestación de servizos propios de axencias de viaxes, dende o punto de vista da percepción da calidade dos servizos prestados.
- Curiosidade por avala-lo desenvolvemento da actuación persoal e colectiva, identificando acertos e erros e argumentando e propondo solucións alternativas para mellorar procesos e resultados na xestión e control de calidade en axencias de viaxes.
- Compromiso co mantemento e coidado das instalacións e dos equipos, así como interese por tira-lo máximo proveito dos medios materiais utilizados nos procesos, evitando custos e desgastes innecesarios.
- Interese e predisposición por intervir nos procesos de aprovisionamento e distribución de materiais e atencións a clientes propios das axencias de viaxes, e de control económico da produción, cun alto sentido da responsabilidade.
- Preocupación e interese pola organización e control das unidades de produción ou departamentos específicos de axencias de viaxes.
- Hábito e preocupación polas normas de hixiene persoal e actitude de interese pola imaxe persoal e profesional propia do traballo neste tipo de empresas.
- Constancia na execución das tarefas e predisposición para actuar con iniciativa para resolver situacións imprevistas durante o desenvolvemento do traballo no ámbito organizativo e control da produción.
- Preocupación e interese por se documentar e informar sobre o traballo que se vai realizar antes da súa execución para obter un resultado final satisfactorio no ámbito da planificación e organización, xestión e produtividade das axencias de viaxes.

Actitudes relacionantes asociadas á comunicación, ó traballo en grupo e ás relacións sociais

- Sensibilización coa importancia de establecer unha comunicación eficaz no marco das relacións laborais e profesionais para o logro dos obxectivos persoais e corporativos.
- Preocupación polas relacións interdepartamentais das axencias de viaxes e o proceso comunicativo entre as diferentes áreas ou departamentos.
- Sensibilización coas relacións externas dos distintos tipos de axencias e actitude correcta no proceso de comunicación e contratación de produtos e servizos desde a axencia de viaxes.
- Interese pola participación en tarefas ou traballo en grupo, aportando ideas propias que poidan servir para mellorar ou redefinir aspectos da organización e control de unidades de produción.
- Predisposición para propor, elaborar ou organizar traballos en grupo sobre programas de actuación máis convenientes para a mellora da calidade e comunicación do produto ou servizo ofrecido pola axencia de viaxes.
- Sensibilización coas técnicas de comunicación social que favorecen a organización e o ambiente no desenvolvemento do traballo.

Actitudes persoais-relacionantes asociadas ó medio ambiente e a toma de decisións

- Valoración da necesaria participación persoal na aplicación da xestión e control da calidade como factor que facilita o logro de mellores resultados e unha maior satisfacción de consumidores ou usuarios.

- Compromiso coa importancia de aplicar correctamente os principios da teoría da empresa e ciencia da administración de empresas ó desenvolve-las funcións de planificación, organización, integración de persoal, dirección e control nas unidades de produción ou departamentos específicos de axencias de viaxes.
- Interese e predisposición por intervir nos procesos de aprovisionamento e distribución de materiais e atencións a clientes propios das axencias de viaxes, e de control económico da produción, cun alto sentido da responsabilidade persoal.
- Espírito crítico na avaliación da organización e nas solucións organizativas adoptadas en estruturas organizativas e funcionais caracterizadas.
- Compromiso no logro dos obxectivos preestablecidos, cooperando na súa consecución e tratando de supera-las súas dificultades.
- Rigor e manifestación de inquedanzas na determinación de elementos materiais e medios humanos necesarios, coa localización e xustificación da súa distribución conforme a criterios de fluidez no traballo.

3.2.4 **Módulo profesional 4: Comercialización de productos e servicios turísticos**

Asociado á unidade de competencia 4: Organizar, executar e controla-lo desenvolvemento de accións comerciais da axencia de viaxes na unidade ou departamento da súa responsabilidade.

Capacidades terminais elementais

- Describir, caracterizar e interrelaciona-las principais variables que conforman a oferta e a demanda turísticas, internacionais, españolas e galegas.
- Determinar e analiza-las motivacións da demanda turística internacional, española e galega e os factores sociais e económicos que inflúen na súa evolución.
- Describir e analiza-las relacións das empresas de aloxamento e as axencias de viaxes co resto das empresas, entidades e profesionais do sector de hostalería e turismo nos ámbitos internacional, español e galego, e as súas relacións con outros sectores da economía.
- Describi-lo proceso evolutivo do sector de hostalería e turismo en xeral, e dos subsectores e fórmulas específicas de aloxamento e axencias de viaxe en particular, desde o punto de vista económico e laboral.
- Identificar e caracteriza-las fontes de información turística máis relevantes.
- Identificar, seleccionar e aplicar métodos cuantitativos e cualitativos de investigación de mercados turísticos, adecuados ás variables que se deben estudar.
- Analiza-las peculiaridades do plan de marketing segundo o tipo de empresa ou entidade do sector.
- Relacionar entre si as distintas variables que interveñen no “marketing-mix”.
- Diferencia-lo marketing de produtos do marketing de servizos.
- Xustifica-las fases de conceptualización, estruturación, comercialización e prestación na creación dun servizo, e da aplicación deste enfoque metodolóxico na hostalería e turismo.
- Deduci-las peculiaridades da aplicación do sistema de servución nas empresas e entidades do sector de hostalería e turismo.
- Analiza-las aplicacións de marketing operacional, defini-lo marketing operacional e caracteriza-las variables en que se basea.
- Explica-las relacións causais existentes entre as distintas variables, a partir de datos supostos sobre produtos e servizos turísticos, etapas do seu ciclo, prezos e tipo de comercialización, distribución e comunicación.
- Identificar cada un dos compoñentes do “mix de comunicación” das empresas de servizos, defini-lo proceso secuencial e defini-los obxectivos de cada fase.
- Analizar e asociar estratexias de comunicación máis axeitadas para as peculiaridades dos distintos subsectores e empresas de hostalería e turismo e empresas de servizos turísticos e de viaxes en Galicia.
- Xustifica-las relacións entre niveis, canles e instrumentos de comunicación utilizados polas empresas e entidades do sector de hostalería e turismo.
- Determina-lo ámbito e o público obxectivo para un produto turístico concreto e valora-la idoneidade dos distintos instrumentos de comunicación en función do tipo de empresa ou entidade do sector, obxectivos de comunicación, público obxectivo e medios humanos e económicos dispoñibles.

- Determina-las accións promocionais máis adecuadas para un proxecto.
- Identifica-las variables que miden a eficacia das accións de comunicación comercial e xustifica-la elección dun medio de comunicación específico.
- Calcula-los custos que supón pór en práctica unha estratexia de comunicación e valora-la eficacia dunha estratexia de comunicación.
- Identificar e interpreta-la normativa que regula a comercialización de produtos e marcas e asemade valora-las posibles especificacións e repercusións no ámbito de Galicia.
- Analiza-lo alcance dos obxectivos previstos coa aplicación dunha estratexia de comunicación e valora-los resultados de diferentes accións programadas.
- Xustifica-la utilidade dos plans de comunicación nas empresas e entidades do sector e describi-los pasos e elementos que debe conter un plan de comunicación específico no ámbito galego.
- Xustifica-la utilidade dos plans de marketing interno como programas integrais dirixidos ó equipo humano da organización, e como instrumentos para alcanzar unha cultura organizativa orientada ó mercado.
- Estima-la utilidade dos manuais de empresa segundo o tipo de establecemento, área ou entidade do sector.
- Xustifica-la motivación, intercomunicación, delegación e personalización como aspectos clave para a posta en práctica dun programa de marketing interno.
- Exemplificar programas de marketing interno a partir de datos proporcionados sobre hipotéticas empresas ou entidades tipo do sector galegas.

Contidos (duración 110 horas)

Contidos procedementais

Análise do mercado de aloxamento e de intermediación de servizos turísticos e viaxes

- Clasificación das fontes de información turística.
- Descrición das técnicas de investigación e de tratamento da información.
- Estructuración do mercado turístico español.
- Clasificación dos aloxamentos turísticos.
- Análise da oferta e a demanda hoteleira en Galicia, España e outros países con tradición turística.
- Análise da oferta e a demanda de intermediación de servizos turísticos en Galicia, España e outros países con tradición turística.
- Identificación das esixencias e necesidades dos consumidores de produtos/servizos turísticos.

Marketing turístico

- Descrición e caracterización dos servizos e dos produtos das axencias de viaxes.
- Análise do “marketing” de servizos.
- Valoración económica dun plan de marketing.

O “marketing-mix”

- Análise dos elementos que compoñen o produto turístico.
- Descrición do ciclo de vida dun produto turístico.

- Análise dos elementos que forman o sistema de “servucción”.
- Aplicación de métodos para fixa-los prezos nas empresas turísticas.
- Identificación dos factores que interveñen na fixación dos prezos.
- Xustificación e importancia dos custos na política de prezos.
- Análise das diferencias entre publicidade, relacións públicas, patrocinio e outras actividades da comunicación.
- Descrición dos diferentes sistemas de distribución do produto turístico.

A comercialización.

- Identificación das fórmulas utilizadas nas empresas turísticas para comercializa-los seus produtos.
- Aplicación dos medios utilizados habitualmente na publicidade.
- Descrición dos pasos necesarios para realizar unha campaña publicitaria.
- Planificación das vendas e control das accións da comercialización.

Contidos conceptuais

Análise do mercado de aloxamento e de intermediación de servizos turísticos e viaxes

- As fontes de información nas axencias de viaxes.
- A natureza da investigación de mercados.
- Concepto de estrutura do mercado turístico.
- Tipos de aloxamentos turísticos.
- Conceptos de: establecementos hoteleiros e extra-hoteleiros.
- As asociacións hoteleiras.
- Conceptos de oferta e demanda turística.
- Características xerais dos principais países emisores de turismo cara a España e, en concreto, cara a Galicia.
- Características do mercado español e do mercado galego.
- A importancia económica do turismo.
- As axencias de viaxes: concepto, tipos e oferta internacional, española e galega.
- As asociacións das axencias de viaxes.
- O comportamento do consumidor dos produtos turísticos.
- Os factores que inflúen na conducta de compra.
- A segmentación do mercado.

Marketing turístico

- Concepto de marketing turístico.
- Os servicios/productos das axencias de viaxes.
- O plan de marketing.
- As fases dun plan de marketing.

O “marketing-mix”

- Os compoñentes do produto turístico.
- O ciclo de vida do produto.
- O posicionamento.
- Concepto de “servucción”.
- Os elementos do sistema de “servucción”.
- Os prezos en función da demanda, o consumidor, os custos e a competencia.
- Concepto de “yield management”.
- A distribución en turismo.

A comercialización

- A comercialización dos produtos e servizos turísticos.
- As fórmulas de comercialización na hotelería.
- A publicidade: a campaña, o control e os medios publicitarios.
- As relacións públicas.
- A patrocinio.
- As publicacións.
- As feiras turísticas.
- Os “work-shops”.

Contidos actitudinais

Actitudes persoais asociadas á organización, ó comportamento e ó traballo

- Interese por adquirirlas técnicas necesarias para a identificación das necesidades e esixencias dos diferentes tipos de clientes.
- Preocupación por adquirirlas habilidades necesarias para o desenvolvemento do deseño, elaboración e promoción dun produto turístico.
- Valoración da importancia do estudo de viabilidade dun produto turístico.
- Conciencia da importancia dos custos na elaboración dun produto turístico.
- Actitude analítica e metódica no traballo tratando de descubrir e prever todas as posibilidades e oportunidades.

Actitudes relacionantes asociadas á comunicación, ó traballo en grupo e ás relacións sociais

- Sensibilización dos diferentes hábitos e costumes da demanda turística.
- Predisposición pola adquisición de habilidades de comunicación en situacións difíciles para conseguir transmitir calidade dun servizo turístico.
- Preocupación polas relacións interdepartamentais no ámbito das axencias de viaxes

- Disposición favorable á determinación en grupo de obxectivos de planificación.

Actitudes persoais-relacionantes asociadas ó medio ambiente e a toma de decisións

- Preocupación e sensibilización polo medio ambiente para o desenvolvemento da actividade turística en Galicia.
- Valoración dos costumes e cultura autóctona.
- Interese polo patrimonio artístico-monumental.
- Toma de consciencia das vantaxes da planificación na adecuada comercialización de produtos turísticos.
- Apreciación, iniciativa e motivación para facer formulacións de organización e estruturación dos recursos.

3.3 Módulos profesionais transversais

3.3.1 Módulo profesional 5: Relacións no contorno de traballo

Capacidades terminais elementais

- Describi-las distintas vías e sentidos da comunicación no ámbito laboral que permitan recibir e emitir instrucións e información, así como intercambiar ideas, asignar tarefas e coordinar proxectos.
- Utilizar eficazmente os sistemas de información no medio laboral.
- Analiza-los conflitos que se orixinen no contorno de traballo e darlles resposta mediante a negociación e participación de tódolos membros do grupo.
- Aplica-lo método adecuado para preparar unha negociación identificando as estratexias idóneas para a resolución de conflitos na empresa.
- Identifica-los aspectos que caracterizan o proceso de toma de decisións respectando e tendo en conta as opinións dos demais.
- Liderar un equipo de traballo adoptando o estilo máis apropiado en cada situación.
- Analizar comparativamente as funcións de dirección ou mando e as de liderado tendo en conta o tipo de autoridade que se exerce e a responsabilidade que entrañan as tarefas e compromisos asumidos.
- Conducir, moderar e/ou participar en reunións colaborando activamente ou conseguindo a colaboración dos participantes.
- Describi-las teorías e principios que sustentan a dinámica de grupos así como as vantaxes do traballo en grupo fronte ó traballo individual.
- Impulsa-lo proceso de motivación no contorno laboral, facilitando a mellora no ambiente de traballo e o compromiso das persoas cos obxectivos da empresa.
- Dinamiza-los factores que favorecen a motivación no traballo e en especial as políticas xerais de empresa sobre recursos humanos.

Contidos (duración 55 horas)

Contidos procedementais

Comunicación na empresa

- Produción de documentos.
- Descrición das diferentes formas e tipos de envío de información e documentación.
- Identificación das alteracións producidas na comunicación dunha mensaxe, na que existe disparidade entre o emitido e o percibido.
- Análise dos procedementos de control de entrada e saída de documentación e información.

Conflictos

- Identificación da existencia dun conflito.
- Análise das causas do conflito.
- Selección da alternativa adecuada para a resolución do conflito.
- Elección de supostos conflictivos de actualidade co obxecto de elaborar un método para a recollida de información do conflito, avaliación dos intereses postos en xogo e procedemento interno para a súa solución.

Negociación

- Identificación dos principais aspectos da negociación.
- Aplicación das técnicas concretas de negociación.
- Peche da negociación.

Toma de decisións

- Identificación dos aspectos que caracterizan o proceso de toma de decisións.
- Análise dos factores que inflúen nunha decisión.
- Determinación da alternativa máis adecuada aplicando o método de busca.

Liderado

- Análise comparativa das funcións de dirección e as de liderado, tendo en conta o tipo de autoridade que se exerce.
- Investigación mediante entrevistas ou observacións sobre que estilo de mando predomina nas empresas do sector.
- Delimitación do papel e competencias do mando intermedio.

Condución e dirección de equipos de traballo

- Análise da incidencia da dinámica de grupos no mundo laboral.
- Selección da técnica de traballo en grupo máis adecuada en función das variables grupais.
- Determinación das habelencias sociais máis elementais para conducir unha reunión de traballo.
- Identificación das distintas tipoloxías de participantes.
- Descrición de problemas que se poden desencadear no desenvolvemento dunha reunión e proposta de solución.
- Simulación do desenvolvemento dunha reunión de traballo na que se debe tomar unha decisión sobre un problema laboral.

Motivación no contorno laboral

- Análise do proceso de motivación tomando exemplos da realidade.
- Identificación dos elementos do proceso da motivación diferenciando o significado de cada un deles.
- Contraste das teorías da motivación establecendo relacións entre elas.
- Análise da actitude humana ante o traballo.
- Selección de incentivos segundo as actitudes constatadas.
- Aplicación de incentivos e efectos deles.

Contidos conceptuais

A comunicación na empresa

- Tipos de comunicación.
- Etapas dun proceso de comunicación.
- Canles e redes de comunicación.
- Dificultades e barreiras na comunicación.
- Recursos para manipular os datos da percepción.
- Comunicación na empresa.
- Control da información.

Conflictos

- Clases.
- Causas.
- Formas de exteriorización.
- Solución de conflitos.

Negociación

- Condicións.
- Estilos de negociación.
- Fases nunha negociación.

Toma de decisións

- Factores que inflúen na toma de decisións.
- Fases do proceso decisorio.
- Tipos de decisións.

Liderado

- Características.
- Teorías do liderado.
- Estilos de dirección.
- Supervisión do traballo.
- Delegación eficaz.
- Políticas de empresa.

Condución e dirección de equipos de traballo

- Características dos grupos.
- Funcionamento dos grupos.
- Técnicas de dinámica e dirección de grupos.
- Tipos de reunións.
- Preparación de reunións.
- Desenvolvemento.
- Problemas que presentan as reunións.

Motivación no contorno laboral

- Concepto.
- Principais teorías de motivación.
- Factores motivacionais.
- Sistemas de motivación no contorno laboral: programas de formación, políticas salariais.

Contidos actitudinais

A comunicación na empresa

- Coidado na elaboración e a transmisión de mensaxes para facilitala súa comprensión.
- Reacción creativa ante as barreiras comunicativas.
- Aceptación da necesidade de integrar os propios comunicados nun sistema de información empresarial planificado.
- Hábito e capacidade para o manexo de grandes bloques de información sintetizando o seu contido en función dos obxectivos e destinatarios.

Conflictos

- Cordialidade á hora de establecer relacións cos demais.
- Respecto ante opinións, conductas ou ideas non coincidentes coas propias, demostrando unha actitude tolerante con elas.
- Comportamento hábil para manipular situacións de confrontación entre individuos.
- Comportamento responsable e coherente para resolver un conflito.

Negociación

- Sensibilización para captar os matices dunha negociación, valorando as súas implicacións.
- Imparcialidade á hora de escoitar cada unha das partes.
- Apreciación do poder de influencia.
- Destreza para elixir a alternativa de resolución máis adecuada.

Toma de decisións

- Toma de conciencia da importancia que implica o proceso de toma de decisións para a vida persoal, social e laboral.
- Valoración crítica das técnicas que se utilizan na resolución de problemas.
- Predisposición responsable para aceptar a toma de decisión que o grupo considerara como a máis adecuada.
- Responsabilidade na acción de integrar as decisións adoptadas no ámbito laboral.

Liderado

- Valoración da entrega e a responsabilidade que implican as funcións de dirección.
- Coidado no modo e a forma de organizar e dirixir as tarefas dos subordinados.
- Aplicación dos mecanismos necesarios para realizar unha delegación eficaz.
- Interese e curiosidade por descubrir as posibilidades e tipos de liderado nun mesmo e nos membros dos grupos ós que pertencemos.

Condución/dirección de equipos de traballo

- Fomento de iniciativas dirixidas ó traballo en grupo.

- Toma de conciencia de que a participación e colaboración son necesarias para o logro dos obxectivos da empresa.
- Valoración do papel e competencias do mando intermedio nunha organización.
- Respecto polas persoas e a súa liberdade individual dentro dun grupo social.

Motivación no contorno laboral

- Valoración da influencia da motivación no desenvolvemento profesional.
- Responsabilidade ante os prexuízos existentes acerca das actividades humanas no mundo laboral.
- Fomento dos sistemas de motivación de carácter responsable, creativo e que potencien o desenvolvemento persoal.

3.3.2 **Módulo profesional 6: Lingua estranxeira (inglés)**

Capacidades terminais elementais

- Transferi-la información dunha comunicación en lingua estranxeira dun código escrito a un oral e viceversa.
- Transferir dun código escrito a un oral, e viceversa, a información que se debe comunicar en lingua estranxeira.
- Interpreta-la información pedida ou expresada polo interlocutor en lingua estranxeira de forma presencial, telefónica ou escrita, tendo en conta o contexto e a situación.
- Aplica-las estratexias comunicativas na descodificación dos aspectos esenciais das mensaxes procedentes do contorno profesional.
- Producir mensaxes orais na lingua estranxeira en diversas situacións relacionadas co ámbito da actividade profesional interpretando e transmitindo a información con adecuación, cohesión e coherencia empregando a terminoloxía profesional e a léxica máis usuais.
- Producir mensaxes escritas, co léxico preciso e os aspectos formais esixidos á normativa e o protocolo de cada país, relacionados coas operacións do contorno profesional.
- Comunicarse oralmente en lingua estranxeira, de forma ordenada, coherente e eficaz, nas situacións relacionadas coa actividade profesional.
- Selecciona-la lectura pertinente (sintética, ampla e parcial) dunha formación recibida para desenvolver unha acción ou unha tarefa profesional proposta.
- Redactar na lingua propia unha traducción que ofrezca os grandes trazos e as condicións específicas dunha mensaxe en lingua estranxeira.
- Traducir detalladamente á lingua propia textos en lingua estranxeira relacionados co contorno profesional, tendo en conta a terminoloxía específica e a axuda das técnicas de traducción asistida e automatizada de textos.
- Resolver de forma autónoma os problemas de comprensión e de expresión relacionados cos contidos lingüísticos e comunicativos do contorno profesional.
- Respecta-las actitudes e comportamentos socioculturais e de protocolo do país estranxeiro ó que se dirixe a comunicación oral ou escrita, no marco das relacións internacionais.
- Valora-la importancia da lingua como vehículo de comunicación e entendida no ámbito das relacións comerciais internacionais, da tecnoloxía, da cultura e do coñecemento.

Contidos (duración 130 horas)

Contidos procedementais

Comunicación oral

- Comprensión de mensaxes orais procedentes de fontes diversas.
- Interpretación das mensaxes: distinción entre datos e opinións, intencionalidade do falante, identificación dos elementos relevantes nas mensaxes atendendo ós distintos códigos (verbal, xestual, icónico).
- Obtención de información profesional en lingua estranxeira:
 - Selección e baldeirado das fontes de interpretación.
 - Ordenación da información.
 - Elaboración en lingua estranxeira.
 - Presentación e emisión en lingua estranxeira.
- Comunicación presencial en lingua estranxeira.
 - Recepción e saúdo.
 - Introdución das convencións de cortesía do país estranxeiro.
 - Selección das formas de comunicación e de cortesía.
 - Captación do obxectivo da situación comunicativa.
- Comunicación telefónica en lingua estranxeira.
 - Identificación do interlocutor.
 - Inferencia dos aspectos claves da mensaxe.
 - Dedución do sentido da mensaxe.
 - Formulación de preguntas tendo en conta as convencións de cortesía propias da lingua estranxeira.
 - Obtención de información complementaria para dar resposta á demanda de información.
 - Selección das estratexias de relación e do estilo comunicativo.
 - Emisión da mensaxe e/ou información.
 - Síntese da mensaxe recibida.
- A negociación na lingua estranxeira.
 - Análise dos intereses de ámbalas dúas partes.
 - Diagnóstico da situación.
 - Fixación dos obxectivos da operación profesional.
 - Identificación das normas de tratamento e de protocolo.
 - Adaptación da linguaxe, estilo e contido.
 - Intercambio de opinións.
 - Producción e presentación de novas alternativas ou propostas.
 - Peche e acordos.

Comunicación escrita

- Análise do contido dun documento en lingua estranxeira.
- Interpretación do léxico específico.
- Consulta da normativa regulamentaria e dos soportes de traducción.
- Obtención da información pertinente.
- Comprobación dos datos, expresións e formulismos.
- Producción de textos en lingua estranxeira.
 - Concreción da finalidade do escrito en lingua estranxeira.
 - Organización da información e das ideas do texto.
 - Elección da información para producir un texto en lingua estranxeira.
 - Preparación dun borrador do deseño formal do texto.
 - Redacción dun texto tendo en conta as características propias de cada documento.
 - Revisión e corrección convencional e informatizada dos textos.
- Traducción directa e inversa de textos relacionados coa actividade profesional, identificando os elementos e as relacións do texto.

Aspectos socioprofesionais

- Análise dos aspectos socioculturais relevantes nos países onde se fala a lingua estranxeira.
- Introducción das convencións de cortesía do país estranxeiro.
- Emprego contextualizado das normas de tratamento e protocolo.
- Utilización dos coñecementos adquiridos para interpretar mensaxes presentes no propio medio.

Contidos conceptuais

Comunicación oral

- Funcións habituais na interacción comunicativa cotiá.
 - Descrición.
 - Narración.
 - Explicación.
 - Argumentación no contexto laboral.
- Expresividade oral: fonoloxía, fonética, acentuación, entoación e prosodia.
- Vocabulario referente a termos profesionais.
- Expresións de uso frecuente e idiomáticos no ámbito socio-profesional.
- Fórmulas básicas de interacción socio-profesional.
- Estratexias.
- A atención presencial e/ou telefónica: interpretación, adaptación, cohesión do discurso, recursos.

Comunicación escrita

- Elementos formais e estrutura dos textos escritos.
 - Presentación, ortografía, signos de puntuación, normas gramaticais e discursivas.
 - Comunicación axeitada ás diferentes situacións e contextos.

- Fórmulas de cortesía.
- Principios e características máis relevantes do discurso escrito.
 - Proporcionar tódolos datos relevantes evitando a ambigüidade.
 - Elementos de cohesión no discurso.
- Traducción directa e inversa de textos propios do contorno profesional: proceso, estrutura e coherencia.
- Redacción de cartas e comunicacións no contexto profesional, fórmulas de tratamento persoal, estrutura e cohesión sintáctica.
- Terminoloxía específica do sector.

Aspectos socioprofesionais

- Regras e hábitos en situacións da vida cotiá: horarios, actividades habituais, papeis sociais.
- Convencións e pautas de cortesía.
- Formas de expresión nas funcións comunicativas orais e escritas.
- Normativas internacionais de uso nas relacións internacionais de ámbito profesional: léxico, formulismos e expresións.

Contidos actitudinais

Comunicación oral

- Interese por solucionar dificultades de comprensión e/ou expresión no desenvolvemento dunha mensaxe en lingua estranxeira.
- Autonomía en busca-la forma de interpretar, expresar e descodifica-la información.
- Valora-la capacidade de expresarse oralmente na lingua estranxeira como medio de comunicación e entendemento entre as persoas.
- Superación das dificultades, admitindo que os erros forman parte do proceso da aprendizaxe e aproveitando os recursos lingüísticos.
- Interese en participar nas distintas situacións de comunicación posibles.
- Constancia en busca-la significación de vocabulario, expresións idiomáticas e formulismos que se usan no contexto profesional do tráfico internacional.
- Respecto e seguimento das normas do protocolo profesional.
- Respecto polas mensaxes emitidas polo(s) noso(s) interlocutor(es).
- Esfuerzo por ser rigoroso na interpretación e produción de mensaxes.

Comunicación escrita

- Curiosidade e interese polas ideas manifestadas nos textos en lingua estranxeira.
- Rigor na interpretación, produción e revisión de textos.
- Capacidade de esforzo por buscar ou completa-la información ante as dificultades de comprensión dos textos escritos en lingua estranxeira.
- Interese por introducir novas posibilidades expresivas nas comunicacións e nas traducións.
- Recoñecemento da capacidade de comprender globalmente un texto escrito sen necesidade de entender tódolos seus elementos.
- Busca da fórmula máis adecuada na presentación da comunicación no contexto das relacións comerciais.

Aspectos socioprofesionais

- Curiosidade e respecto polas ideas, as normas e os costumes que establecen outros países con relación ó tráfico internacional.
- Tratamento non discriminatorio nas comunicacións a diferentes axentes do país ou estranxeiros na comunicación presencial, telefónica ou escrita.
- Seguridade na capacidade persoal de progresar e adaptarse ás situacións comunicativas.
- Valoración do enriquecemento persoal que supoñen as relacións profesionais cos outros países.
- Cooperación cos compañeiros na organización, xestión e realización de tarefas de aprendizaxe da lingua estranxeira.
- Transferencia das tecnoloxías e procesos de traballo propios do contorno profesional no medio das comunicacións en lingua estranxeira.

3.3.3 **Módulo profesional 7: Segunda lingua estranxeira**

Capacidades terminais elementais

- Identifica-los elementos máis importantes dunha información oral ou escrita en lingua estranxeira segundo as diversas situacións de comunicación da vida cotiá e da vida profesional para obter informacións globais e específicas.
- Identifica-los elementos básicos e máis utilizados da linguaxe específica do sector en textos profesionais a partir das necesidades comunicativas do alumnado.
- Emprega-las estratexias comunicativas adecuadas e o contexto persoal e profesional, lingüístico e non lingüístico, para aumenta-la comprensión escrita e oral.
- Comprender e producir mensaxes orais en lingua estranxeira en situacións diversas de comunicación: habituais, persoais e profesionais.
- Utiliza-la linguaxe necesaria para reproducir opinións, sintetizar ideas e ofrecer información de tipo xeral.
- Redactar textos escritos sinxelos en lingua estranxeira en función dunha actividade concreta.
- Traducir ó idioma materno textos sinxelos en lingua estranxeira relacionados coas necesidades e intereses socioprofesionais do alumnado.
- Amplia-lo coñecemento e información propios do sector profesional a partir da lectura comprensiva de textos profesionais.
- Ofrecer explicacións e instrucións básicas do contorno profesional en función do contexto e das normas de protocolo.
- Identifica-los aspectos fundamentais do ámbito sociocultural propio de cada país e valorar criticamente outras maneiras de organiza-las relacións persoais e profesionais.
- Aprecia-la riqueza que representa a variedade de hábitos culturais dos distintos países da lingua estranxeira incorporándoos ás relacións persoais e profesionais.

Contidos (duración 130 horas)

Contidos procedementais

Comunicación oral

- Comprensión de mensaxes orais relacionadas con situacións tanto da vida cotiá coma do contorno profesional.
- Interpretación das mensaxes: distinción entre datos e opinións, intencionalidade do falante, identificación dos elementos relevantes nas mensaxes atendendo ós distintos códigos (verbal, xestual, icónico).
- Obtención de información profesional en lingua estranxeira:
 - Selección e baldeirado das fontes de interpretación.
 - Ordenación da información.

- Elaboración en lingua estranxeira.
- Presentación e emisión en lingua estranxeira.
- Comunicación presencial en lingua estranxeira:
 - Recepción e saúdo.
 - Introdución das convencións de cortesía do país estranxeiro.
 - Selección das formas de comunicación e de cortesía.
 - Captación do obxectivo da situación comunicativa.
- Comunicación telefónica en lingua estranxeira:
 - Identificación do interlocutor.
 - Inferencia dos aspectos claves da mensaxe.
 - Dedución do sentido da mensaxe.
 - Formulación de preguntas tendo en conta as convencións de cortesía propias da lingua estranxeira.
 - Obtención de información complementaria para dar resposta á demanda de información.
 - Selección das estratexias de relación e do estilo comunicativo.
 - Emisión da mensaxe e/ou información.
 - Síntese da mensaxe recibida.
- A negociación na lingua estranxeira:
 - Análise dos intereses de ámbalas dúas partes.
 - Diagnóstico da situación.
 - Fixación dos obxectivos da operación profesional.
 - Identificación das normas de tratamento e de protocolo.
 - Adaptación da linguaxe, estilo e contido.
 - Intercambio de opinións.
 - Producción e presentación de novas alternativas ou propostas.
 - Peche e acordos.

Comunicación escrita

- Análise do contido dun documento en lingua estranxeira.
- Interpretación do léxico específico.
- Consulta da normativa regulamentaria e dos soportes de traducción.
- Obtención da información pertinente.
- Comprobación dos datos, expresións e formulismos.
- Producción de textos en lingua estranxeira:
 - Concreción da finalidade do escrito en lingua estranxeira.
 - Organización da información e das ideas do escrito.
 - Elección da información para producir un texto en lingua estranxeira.
 - Preparación dun borrador do deseño formal do texto.
 - Redacción dun texto tendo en conta as características propias de cada documento.
 - Revisión e corrección convencional e informatizada dos textos.

- Traducción directa e inversa de textos relacionados coa actividade profesional, identificando os elementos e as relacións do texto.

Aspectos socioprofesionais

- Análise dos aspectos socioculturais relevantes nos países onde se fala a lingua estranxeira.
- Introdución das convencións de cortesía do país estranxeiro.
- Emprego contextualizado das normas de tratamento e protocolo.
- Utilización dos coñecementos adquiridos para interpretar mensaxes presentes no propio medio.

Contidos conceptuais

Comunicación oral

- Funcións habituais na interacción comunicativa cotiá:
 - Descrición.
 - Narración.
 - Explicación.
 - Argumentación no contexto profesional.
- Expresividade oral: fonoloxía, fonética, acentuación, entoación e prosodia.
- Vocabulario referente a termos profesionais.
- Expresións e frases idiomáticas máis frecuentes no ámbito socio-profesional.
- Fórmulas básicas de interacción socio-profesional.
- Estratexias.

Comunicación escrita

- Elementos formais e estrutura dos textos escritos:
 - Presentación, ortografía, signos de puntuación, normas gramaticais e discursivas.
 - Comunicación axeitada ás distintas situacións e contextos.
 - Fórmulas de cortesía.
- Traducción directa e inversa de textos propios do ámbito profesional atendendo ó proceso, estrutura e coherencia.
- Terminoloxía do sector.

Aspectos socioprofesionais

- Cultura e sociedade dos países cos que se manteñen comunicacións en lingua estranxeira.
- Regras e hábitos en situacións da vida cotiá: horarios, actividades habituais, papeis sociais.
- Convencións e pautas de cortesía.
- Interrelacións entre a comunicación oral, escrita, icónica e xestual.

Contidos actitudinais

Comunicación oral

- Interese por solucionar dificultades de comprensión e/ou expresión no desenvolvemento dunha mensaxe en lingua estranxeira.

- Autonomía en busca-la forma de interpretar, expresar e descodifica-la información.
- Valoración da capacidade de expresarse oralmente na lingua estranxeira como medio de comunicación e entendemento entre as persoas.
- Superación das dificultades, admitindo que os erros forman parte do proceso de aprendizaxe e aproveitando os recursos lingüísticos.
- Interese en participar nas distintas situacións de comunicación posibles.
- Constancia en busca-la significación de vocabulario, expresións idiomáticas e formulismos que se usan no contexto profesional do tráfico internacional.
- Respecto e seguimento das normas do protocolo profesional.
- Respecto polas mensaxes emitidas polo(s) noso(s) interlocutor(es).
- Esfuerzo en ser rigoroso na interpretación e produción de mensaxes.

Comunicación escrita

- Curiosidade e interese polas ideas manifestadas nos textos en lingua estranxeira.
- Rigor na interpretación, produción e revisión de textos.
- Capacidade de esforzo por buscar ou completa-la información ante as dificultades de comprensión dos textos escritos en lingua estranxeira.
- Interese por introducir novas posibilidades expresivas nas comunicacións e nas traducións.
- Recoñecemento da capacidade de comprender globalmente un texto escrito sen necesidade de entender tódolos seus elementos.
- Busca da fórmula máis adecuada na presentación da comunicación no contexto das relacións profesionais.

Aspectos socioprofesionais

- Curiosidade e respecto polas ideas, as normas e os costumes que establecen outros países con relación ó tráfico internacional.
- Tratamento non discriminatorio nas comunicacións a diferentes axentes do país ou estranxeiros na comunicación presencial, telefónica ou escrita.
- Seguridade na capacidade persoal de progreso e adaptación ás situacións comunicativas.
- Valoración do enriquecemento persoal que supoñen as relacións profesionais cos outros países.
- Cooperación cos compañeiros na organización, xestión e realización de tarefas de aprendizaxe da lingua estranxeira.
- Transferencia das tecnoloxías e procesos de traballo propios do contorno profesional no medio das comunicacións en lingua estranxeira.

3.3.4 Módulo profesional de proxecto integrado

Duración 55 horas

Nº Capacidades terminais elementais

1 Comprender globalmente aspectos sobresalientes da competencia profesional característica do título que foron abordados noutros módulos profesionais do ciclo formativo.

2 Integrar ordenadamente distintos coñecementos sobre organización, características, condicións, tipoloxías, técnicas e procesos que se desenvolven nas diferentes actividades produtivas das axencias de viaxes.

Actividades formativas de referencia

- Argumenta-la importancia da integración de tódolos contidos para a iniciación dun informe en grupo, que recolla ordenadamente as fases para seguir e unha vez abordados os mínimos coñecementos dos módulos profesionais implicados, debatendo as diferentes propostas presentadas.
- Describi-lo sector das axencias de viaxes dentro do ámbito de Galicia e as súas características dentro do mercado nacional e internacional.
- Describi-las distintas actividades e perfís profesionais das ocupacións implicadas.
- Elaborar en grupo un informe sobre a segmentación do mercado na actualidade en Galicia.
- Diseñar solucións para paliar aspectos que melloren a estacionalidade do sector en Galicia.
- Expo-lo informe e debátelo na aula.
- Elixir e constituí-la forma empresarial máis axeitada para o tipo de axencia xa caracterizada, guiados polo profesor do proxecto e coa axuda de bibliografía, manuais e soportes informáticos,
- Debate-lo modelo do sistema empresarial elixido.
- Levar a cabo unha investigación de mercado para a toma de decisión da localización dentro do contorno productivo de Galicia.
- Elabora-los aspectos mercantís, laborais, fiscais, municipais e da administración turística para a constitución da empresa en concreto.
- Diseña-los distintos departamentos ou unidades de produción integrados na empresa.
- Planifica-lo proceso productivo dos diferentes departamentos indicando os equipos, material e maquinaria empregados para o desenvolvemento das actividades.
- Coa axuda da lexislación específica en Galicia correspondente ás axencias de viaxes, levar a cabo un estudo sobre o tipo de fianza a desembolsar para a constitución desta axencia de viaxes.
- Descubri-las posibles axudas económicas dos diferentes organismos oficiais e privados para a realización do proxecto, en equipos.

- Despois da recollida de datos da segmentación da demanda e estudio da competitividade no contorno de Galicia, facer un estudio de viabilidade do proxecto.
- 3** Levar a cabo un orzamento da xestión e administración da posta en marcha da empresa.
- Analiza-los diferentes tipos de custos.
 - Analiza-las posibles vendas, tendo en conta a nosa clientela potencial.
 - Realizar un estudio financeiro a tres anos.
 - Calcula-lo límite de rendibilidade de acordo co suposto formulado.
- 4** Diseñar, de forma individual e con capacidade innovadora e creativa, un plan de marketing específico para un produto turístico.
- Crear un plan de marketing indicando e caracterizando:
 - Slogan.
 - Nicho de mercado.
 - Productos competidores.
 - Diferenciación do noso produto.
 - Negociación e contratación cos posibles provedores dentro do contorno de Galicia.
 - Estudio da viabilidade económica do produto estrela.
- 5** Elaborar un plan de comercialización para o referido produto.
- Crear un folleto turístico para o lanzamento do produto.
 - Facer un plan de promoción e publicidade do produto.
 - Estudia-los posibles medios para a canalización e distribución do produto.
 - Presentar unha valoración e diagnóstico do produto, tendo en conta os aspectos organizativos, técnicos e recursos humanos vencellados ó produto obxecto do traballo a realizar.
- 6** Analiza-lo control de calidade previsto, mediante a utilización da documentación correspondente, unha vez desenvolvido o servizo.
- Diseñar e preparar un cupón-resposta para o cliente.
 - Avalia-las diferentes respostas dos clientes na enquisa.
 - Toma-las posibles medidas correctoras para mellora-lo produto.
 - Utilizar diferentes sistemas de control de calidade.

3.4 Módulo profesional de formación en centros de trabajo

Duración 440 horas

Nº Capacidades terminais elementais

Actividades formativas de referencia

1 Informa-los clientes sobre destinos, productos, servicios e tarifas.

- Atender e informar á clientes na venda de produtos e servicios turísticos.
- Participar en accións de comercialización dos produtos ofrecidos pola axencia.
- Aplicar métodos de obtención, arquivo e difusión da información.
- Utiliza-los soportes informativos manuais: guías de hoteis, horarios e manuais dos medios de transporte.
- Utilizar medios informáticos, como procedemento de busca, tratamento e comunicación de información.
- Participar en situacións nas que haxa que aplicar técnicas de venda e comunicación na atención ós clientes.
- Atender requirimentos informativos dos clientes.
- Ofrecer información a través dos folletos e guías editados polos provedores, así como as súas ofertas.
- Recupera-la información adecuada dos medios e soportes dispoñibles.
- Rexistra-los datos do solicitante e da información solicitada nos impresos técnicos internos da axencia de viaxes: fichas de clientes, particulares ou de empresas.
- Rexistrar, nos soportes predeterminados para iso pola empresa, a información aportada polos clientes.

2 Xestiona-la prestación dos servicios dos provedores a favor dos clientes e emitir, baixo supervisión, documentos que acreditan o dereito dos clientes a recibi-los servicios segundo os dereitos de uso que fosen adquiridos.

- Xestionar cos prestatarios a reserva e confirmación dos servicios solicitados polo cliente.
- Participar e realizar reservas de servicios, a través dos medios técnicos dispoñibles na axencia de viaxes.
- Aplicar técnicas de cálculo de tarifas en medios de transporte.
- Elaborar e emitir documentos de comunicación de solicitude dun servicio, de formalización, de anulación e de venda.

- Rexistrar e codificar expedientes e documentos orixinados na realización de reservas e na emisión de documentos.
 - Participar na realización de operacións de cambio de moeda estranxeira.
 - Participar na aplicación de procedementos de facturación e cobro.
 - Colaborar no deseño de accións comerciais e na execución de accións publi-promocionais.
 - Interpretar información e instrucións promocionais polo persoal da empresa en relación con servizos vendidos a clientes.
 - Cubrir documentos de reconfirmación dos servizos reservados.
 - Emitir documentos que acreditan o dereito dos clientes a recibir os servizos reservados, baixo a supervisión e conforme ás instrucións recibidas ó respecto.
- 3** Controla-lo material e documentos en stock e os documentos emitidos e orixinados nos procesos administrativos da axencia.
- Participar no desenvolvemento e posta en práctica das directrices da empresa e dos provedores no referente á almacenaxe e custodia de documentos e material.
 - Participar no control da recepción de xéneros e stock de documentos , e rexistrar cantidades e numeracións.
 - Realizar e rexistra-la distribución de documentos e material de oficina, segundo a petición de subministro dos distintos departamentos.
 - Arquivar copias de documentos conforme ós criterios establecidos pola empresa, comprobando que se atopan debidamente codificados.
 - Efectua-lo control das copias de provedores canto ós documentos emitidos e confeccionar, baixo supervisión, os partes de vendas correspondentes.
 - Localizar e seleccionar documentos involucrados en incidencias internas e reclamacións de provedores.
 - Valorar e emitir informes sobre as reclamacións dos provedores para a toma de medidas correctoras e formular posibles accións.
 - Elaborar inventarios.
 - Realizar operacións de solicitude, clasificación e reposición de existencias.
 - Participar en operacións de control da recepción e do stock de documentos.
 - Aplicar técnicas de arquivo.
 - Elaborar documentos relativos á actividade.

- 4 Caracterizar e elaborar un produto turístico cos soportes técnicos e documentais da axencia de viaxes.
 - Intervir na elaboración dun produto turístico, utilizando os soportes documentais da axencia de viaxes.
 - Colaborar no deseño e creación dun produto turístico dos que poden ser ofertados pola axencia.
 - Identifica-la aceptación dos produtos ofertados pola axencia de viaxes dentro do mercado, determinando a oferta e demanda real e potencial.
 - Realizar un estudo técnico dunha viaxe, a súa integración nun paquete turístico e a súa viabilidade.
 - Intervir na planificación dun itinerario.
 - Participar na elección de provedores.
 - Colaborar no cálculo do orzamento da viaxe.
 - Emitir unha valoración económica para a axencia.
 - Determina-los custos fixos e variables da viaxe para obte-la rendibilidade do produto.
 - Participar na elaboración e deseño do folleto e/ou proxecto da viaxe.

- 5 Desenvolver, baixo supervisión, accións comerciais da empresa.
 - Asistir e participar na realización de operacións contables.
 - Participar na realización de operacións de control de contas bancarias.
 - Recoller información destinada á definición do plan de marketing da axencia.
 - Participar en accións concretas dos programas comerciais, tales como visitas a clientes potenciais ou actuais e distribución de información e ofertas.
 - Identifica-los diferentes medios de comunicación para a presentación dun produto da axencia.
 - Desenvolver accións comerciais e distribuír información e ofertas a clientes potenciais.
 - Valorar enquisas existentes e cuantifica-la súa importancia, definindo estratexias de distribución comerciais coherentes coas características e situación no mercado da axencia.
 - Utilizar dúas linguas estranxeiras na participación das diferentes actividades comerciais.
 - Propor e caracterizar novas accións comerciais acordes co produto/s que ofrece a axencias de viaxes.

- 6 Cumprir-las normas hixiénico-sanitarias e de seguridade no exercicio das actividades inhe-
 - Identificar riscos asociados ás características

rentes ó posto de traballo, identificando os riscos asociados.

específicas do centro, posto de traballo, e dos equipos.

- Identifica-la información e os sinais de precaución que existan no lugar da súa actividade.
- Aplica-las normas hixiénico-sanitarias e de seguridade no desenvolvemento das diferentes actividades.

7 Actuar de forma responsable e respectuosa no contorno de traballo, e integrarse no sistema de relacións técnico-sociais da empresa ou entidade.

- Incorporarse puntualmente ó posto de traballo, beneficiándose dos descansos permitidos.
- Participar e analiza-los procedementos e normas internas de funcionamento da empresa ou entidade.
- Interpretar e executa-las instrucións recibidas e as responsabilidades implicadas no traballo asignado.
- Analiza-las relacións interpersoais cos membros do centro de traballo.
- Integrar e actuar responsablemente no marco do centro de traballo e das relacións internas e externas que teñan lugar.
- Aceptar positivamente as consideracións e observacións que se fagan sobre a actitude demostrada e tarefas desenvolvidas.

8 Programar conxuntos de complexos de servizos turísticos.

- Utiliza-los soportes informativos manuais.
- Utiliza-los medios informáticos como sistema de busca, tratamento e comunicación de información.
- Realizar reservas.
- Aplicar técnicas de cálculo de tarifas en conxuntos complexos de servizos turísticos
- Elaborar orzamentos de conxuntos complexos de prestacións.
- Elabora-los documentos apropiados.

9 Identifica-las repercusións do seu traballo e actitude ó participar na actividade e no logro dos obxectivos da organización.

- Participar nas diferentes actividades coa actitude de respecto ós procedementos establecidos e para a consecución dos obxectivos da organización.
- Coordina-la súa actividade coa do resto do persoal para estimar procedementos e distribución de tarefas.
- Participar na elaboración dos informes de calquera cambio, necesidade relevante ou continxencia non prevista.

- Participar e cooperar na aplicación de normas e procedementos de xestión e control de calidade do servizo que a empresa teña establecidos.
- 10** Organiza-lo seu propio traballo, asumindo as normas e procedementos establecidos e participando nas melloras da produtividade, seguridade e calidade.
- Actuar na organización das tarefas propias das diferentes actividades das axencias de viaxes demostrando un bo facer profesional.
 - Cumprir coas tarefas e obxectivos asignados en orde de prioridade.
 - Participar na definición dos criterios de produtividade e eficacia no traballo.
 - Propor diferentes estratexias de xestión e control de calidade na organización do seu propio traballo e contrastalas coas establecidas a priori pola empresa e outros departamentos/seccións do produto.
 - Realizar un estudo comparativo entre os aspectos organizativos do seu traballo e as instrucións recibidas dende os diferentes módulos cursados polo alumno no centro educativo.

3.5 Módulo profesional de formación e orientación laboral

Capacidades terminais elementais

- Analiza-las situacións de risco máis habituais no ámbito laboral que poidan afectar á saúde.
- Aplicar, no ámbito laboral, as medidas de protección e prevención que correspondan ás situacións de riscos existentes.
- Analiza-las actuacións que se seguirán en caso de accidentes de traballo.
- Aplica-las medidas sanitarias básicas inmediatas no lugar do accidente en situacións simuladas.
- Analiza-las formas e procedementos de inserción na realidade laboral como traballador por conta propia ou por conta allea.
- Analiza-las propias capacidades e intereses así como os itinerarios profesionais máis idóneos.
- Identifica-lo proceso para unha boa orientación e integración do traballador na empresa.
- Identifica-las ofertas de traballo no sector productivo referido ós seus intereses.
- Analiza-los dereitos e obrigas que se derivan das relacións laborais.
- Describi-lo sistema de protección social.
- Interpreta-los datos da estrutura socioeconómica da Comunidade Autónoma de Galicia, identificando as diferentes variables implicadas e as consecuencias das súas posibles variacións.
- Analiza-la organización e a situación económica dunha empresa do sector, interpretando os parámetros económicos que a determinan.
- Analiza-lo tecido empresarial de Galicia comparándoo co doutras Comunidades Autónomas.
- Analiza-la evolución socio-económica do sector productivo na Comunidade Autónoma de Galicia.

Contidos (duración 55 horas)

Contidos procedementais

Saúde laboral

- Localización da normativa aplicable en materia de seguridade tanto para a empresa como para os traballadores.
- Aplicación das medidas sanitarias básicas inmediatas no lugar do accidente nunha situación simulada.
- Identificación dos factores de riscos nun contexto concreto.
- Determinación das formas de actuación ante os riscos atopados.
- Identificación de anomalías nas máquinas e ferramentas do taller.
- Determinación dos equipos de protección individual.

Lexislación e relacións laborais

- Identificación das distintas modalidades de contratación.

- Identificación dos dereitos e obrigas dos empresarios e traballadores.
- Interpretación dun convenio colectivo, relacionándoo coas normas do Estatuto dos Traballadores.
- Elaboración dunha folla de salario.
- Aplicación da normativa da Seguridade Social en cada caso concreto.

Orientación e inserción socio-laboral

- Elaboración do curriculum vitae e actividades complementarias del.
- Identificación e definición de actividades profesionais.
- Localización de institucións formativas así como investigación e temporalización dos seus plans de estudos.

Principios de economía

- Lectura e interpretación, de diferentes artigos de prensa e de textos técnicos, sobre diferentes temas económicos.
- Manexo e interpretación de táboas económicas.
- Analiza-las causas ou variables que poden influír no investimento, consumo e aforro, tanto nas economías domésticas, como nas empresas.

Economía e organización da empresa

- Análise das empresas da localidade onde estea situado o instituto para estudia-las características xerais, comerciais, financeiras etc.
- Confección de organigramas de diferentes empresas e estudo das necesidades específicas de cada unha.

O sector productivo na Comunidade Autónoma de Galicia

- Análise dunha empresa do sector.
- Comparación e clasificación das distintas empresas do sector.
- Lectura e análise dun convenio colectivo do sector.

Contidos conceptuais

Saúde laboral

- Condicións de traballo e seguridade.
- Factores de risco: físicos, químicos, biolóxicos e organizativos.
- Danos profesionais.
- Medidas de prevención e protección.
- Marco legal de prevención laboral.
- Notificación e investigación de accidentes.
- Estatística para a seguridade.
- Primeiros auxilios.

Lexislación e relacións laborais

- Dereito laboral nacional e comunitario.
- Contrato de traballo.
- Modalidades de contratación.
- Modificación, suspensión e extinción da relación laboral.
- Órganos de representación dos traballadores.
- Convenios colectivos.
- Conflictos colectivos.
- Seguridade Social e outras prestacións.

Orientación e inserción socio-laboral

- Mercado de traballo.
- A autoorientación profesional.
- O proceso de busca de emprego. Fontes de información e emprego.
- Traballo asalariado, na Administración e por conta propia. A empresa social.
- Análise e avaliación do propio potencial profesional e dos intereses persoais.
- Itinerarios formativos/profesionalizadores.

Principios de economía

- Variables macroeconómicas e indicadores socioeconómicos.
- Relacións socioeconómicas internacionais.

Economía e organización da empresa

- A empresa: Tipos de modelos organizativos. Áreas funcionais. Organigramas.
- Funcionamento económico da empresa:
 - Patrimonio da empresa.
 - Obtención de recursos: financiamento propio e alleo.
 - Interpretación de estados de contas anuais.
 - Custos fixos e variables.

O sector productivo na Comunidade Autónoma de Galicia

- Tipoloxía e funcionamento das empresas.
- Evolución socio-económica do sector.
- Situación e tendencia do mercado de traballo.

Contidos actitudinais

- Respecto pola saúde persoal e colectiva.
- Interese polas condicións de saúde no traballo.
- Valoración do medio ambiente como patrimonio común.
- Interese por coñecer e respecta-las disposicións legais polas que se rexen os contratos laborais.
- Valoración e cumprimento da normativa laboral.

- Igualdade ante as diferencias socio-culturais e trato non discriminatorio en tódolos aspectos inherentes á relación laboral.
- Toma de conciencia dos valores persoais.
- Actitude emprendedora e creativa para adaptarse ás propias necesidades e aspiracións.
- Preocupación polo mantemento da ética profesional.
- Valoración da importancia da utilización dos bens de uso común e público, así como bens libres de uso cotián, por exemplo a auga.
- Valoración crítica dunha economía de mercado.
- Valoración positiva da actuación do traballo en equipo.
- Toma de conciencia de que as cooperativas que se están constituíndo coa finalidade fundamental de crear emprego.

4 Ordenación académica e impartición

4.1 Criterios de prioridade na admisión de alumnado para acceder a este ciclo formativo

Na admisión de alumnos en centros sostidos con fondos públicos a este ciclo formativo, cando non existan prazas suficientes, aplicaranse sucesivamente os seguintes criterios de prioridade:

- Ter cursada a seguinte modalidade de bacharelato:
 - Humanidades e Ciencias Sociais.
- O expediente académico do alumno no que se valorará sucesivamente a nota media e ter cursada a seguinte materia de bacharelato:
 - Xeografía.

4.2 Profesorado

4.2.1 Especialidades do profesorado con atribución docente nos módulos profesionais do ciclo formativo de Axencias de Viaxes

Nº	Módulo profesional	Especialidade do profesorado	Corpo
1	Producción e venda de servizos turísticos en axencias de viaxes	Hostalería e Turismo	Profesor de Ensinanza Secundaria
2	Xestión económico-administrativa en axencias de viaxes	Hostalería e Turismo Administración de Empresas	Profesor de Ensinanza Secundaria Profesor de Ensinanza Secundaria
3	Organización e control en axencias de viaxes	Hostalería e Turismo	Profesor de Ensinanza Secundaria
4	Comercialización de produtos e servizos turísticos	Hostalería e Turismo	Profesor de Ensinanza Secundaria
5	Relacións no contorno de traballo	Formación e Orientación Laboral	Profesor de Ensinanza Secundaria
6	Lingua estranxeira (inglés)	Inglés	Profesor de Ensinanza Secundaria
7	Segunda lingua estranxeira	(1)	Profesor de Ensinanza Secundaria
8	Formación e Orientación Laboral	Formación e Orientación Laboral	Profesor de Ensinanza Secundaria

(1) Alemán, francés, italiano ou portugués, en función do idioma elixido.

4.2.2 **Materias de bacharelato que poden ser impartidas polo profesorado das especialidades relacionadas neste decreto**

Materias	Especialidade do profesorado	Corpo
Economía	Administración de Empresas Formación e Orientación Laboral (1)	Profesor de Ensinanza Secundaria Profesor de Ensinanza Secundaria
Economía e Organización de Empresas	Administración de Empresas Formación e Orientación Laboral (1)	Profesor de Ensinanza Secundaria Profesor de Ensinanza Secundaria

(1) Título de Licenciado en Administración e Dirección de Empresas, Licenciado en Ciencias Empresariais, Licenciado en Ciencias Actuais e Financeiras, Licenciado en Economía, Licenciado en Investigación e Técnicas de Mercado, Diplomado en Ciencias Empresariais e Diplomado en Xestión e Administración Pública.

4.2.3 **Titulacións declaradas equivalentes a efectos de docencia**

- As titulacións declaradas equivalentes, a efectos de docencia, para o ingreso nas especialidades do Corpo de Profesores de Ensinanza Secundaria deste título son as que figuran na táboa. Tamén son equivalentes a efectos de docencia as titulacións homólogas ás especificadas segundo o R.D. 1954/1994 do 30 de setembro.

Especialidade do profesorado	Titulación declarada equivalente a efectos de docencia
Hostalería e Turismo	- Diplomado en Turismo
Administración de Empresas	- Diplomado en Ciencias Empresariais - Diplomado en Xestión e Administración Pública
Formación e Orientación Laboral	- Diplomado en Ciencias Empresariais - Diplomado en Relacións Laborais - Diplomado en Traballo Social - Diplomado en Educación Social - Diplomado en Xestión e Administración Pública

4.3 Requisitos mínimos de espacios e instalacións para impartir estas ensinanzas

De conformidade co establecido no R.D. 777/1998 do 30 de abril, o Ciclo formativo de Formación Profesional de Grao Superior de Axencias de Viaxes require, para a impartición das ensinanzas relacionadas neste decreto, os seguintes espacios mínimos:

Espacio formativo	Superficie (30 alumnos)	Superficie (20 alumnos)	Grao de utilización
Aula de xestión	90 m ²	60 m ²	25 %
Aula polivalente	60 m ²	40 m ²	75 %

- A superficie indicada na segunda columna da táboa corresponde ó número de postos escolares establecido no artigo 35 do R.D. 1004/1991, do 14 de xuño. Poderán autorizarse unidades para menos de trinta postos escolares, polo que será posible reduci-los espacios formativos proporcionalmente ó número de alumnos, tomando como referencia para a determinación das superficies necesarias as cifras indicadas nas columnas segunda e terceira da táboa.
- O "grao de utilización" expresa en tanto por cento a ocupación en horas do espacio prevista para a impartición das ensinanzas, por un grupo de alumnos, respecto da duración total destas ensinanzas.
- Na marxe permitida polo "grao de utilización", os espacios formativos establecidos poden ser ocupados por outros grupos de alumnos que cursen o mesmo ou outros ciclos formativos, ou outras etapas educativas.
- En todo caso, as actividades de aprendizaxe asociadas ós espacios formativos (coa ocupación expresada polo grao de utilización) poderán realizarse en superficies utilizadas tamén para outras actividades formativas afíns.
- Non debe interpretarse que os diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante pechamentos.

4.4 Validacións, correspondencias e acceso a estudos universitarios

4.4.1 Módulos profesionais que poden ser obxecto de validación coa formación profesional ocupacional

- Xestión económico-administrativa de axencias de viaxes.

4.4.2 Módulos profesionais que poden ser obxecto de correspondencia coa práctica laboral

- Xestión económico-administrativa de axencias de viaxes.

- Producción e venda de servizos turísticos en axencias de viaxes.
- Formación en centros de traballo.
- Formación e orientación laboral.

4.4.3 Acceso a estudos universitarios

- Diplomado en Ciencias Empresariais.
- Diplomado en Turismo.

4.5 Distribución horaria

- Os módulos profesionais deste ciclo formativo organízanse da seguinte forma:

Horas totais	Denominación dos módulos
1º, 2º e 3º trimestre	
180	Producción e venda de servizos turísticos en axencias de viaxes
80	Xestión económico-administrativa en axencias de viaxes
110	Comercialización de produtos e servizos turísticos
110	Organización e control en axencias de viaxes
130	Lingua estranxeira (inglés)
130	Segunda lingua estranxeira
55	Relacións no contorno de traballo
55	Proxecto integrado
55	Formación e orientación laboral
4º trimestre	
440	Formación en centros de traballo

- As horas de libre disposición do centro neste ciclo formativo son 55 que se utilizarán nos tres primeiros trimestres.

